



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“CALIDAD DE SERVICIOS Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA
EMPRESA EVERIS BPO DEL DISTRITO DE LA VICTORIA, LIMA
2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

SANTA CRUZ COBA, KATHERINE MELCHORITA

ASESORA

Msc. MAIRENA FOX, PETRONILA LILIANA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES


LIMA – PERÚ

2018

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña) **SANTA CRUZ COBA KATHERINE MELCHORITA** cuyo título es: **"CALIDAD DE SERVICIOS Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA EVERIS BPO DEL DISTRITO DE LA VICTORIA, LIMA 2018"**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 14 catorce.

Los Olivos, 30 de noviembre de 2018



Dr. Alva Arce Rosel César
PRESIDENTE



Mg. Casma Zarate Carlos Antonio
SECRETARIO



MSc. Petronila Liliana Mairena Fox
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

DEDICATORIA

Dedicado a mi familia por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria y de mi vida. A todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional y como ser humano.

Santa Cruz Coba, Katherine

AGRADECIMIENTO

A mi familia, por haberme dado la oportunidad de formarme en esta prestigiosa universidad y haber sido mi apoyo durante todo este tiempo.

De manera especial a mi asesora de tesis, por haberme guiado, no solo en la elaboración de este trabajo de titulación, sino a lo largo de mi carrera universitaria y haberme brindado el apoyo para desarrollarme profesionalmente y seguir cultivando mis valores.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Santa Cruz Coba Katherine Melchorita con DNI N° 74382269, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica. Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 11 de Diciembre del 2018



Santa Cruz Coba Katherine M.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Calidad de Servicios y la Productividad en la Empresa Everis BPO del distrito de la Victoria, Lima 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

El presente trabajo de investigación es producto del esfuerzo al trabajo metódico que tiene como objetivo, determinar la relación entre calidad de servicios y la productividad de la Empresa EVERIS BPO del distrito de la Victoria, Lima 2018.

Santa Cruz Coba Katherine M.

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLATORIA DE AUTENCIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Realidad problemática	1
1.1.1 En el contexto internacional	2
1.1.2 En el contexto nacional	3
1.1.3 En el contexto local	6
1.2 Trabajos previos	8
1.2.1 En el contexto internacional	8
1.2.2 En el contexto nacional	9
1.3 Teorías relacionadas al tema	11
1.3.1 Calidad de servicios	11
1.3.1.1 Teoría de la gestión de calidad	11
1.3.1.2 Definiciones de la calidad de servicios	12
1.3.1.3 Dimensione/s de la calidad de servicios	13
1.3.2 Productividad Organizacional	15
1.3.2.1 Teoría de la productividad de trabajo de Marx	15
1.3.2.2 Definiciones de la productividad organizacional	17
1.3.2.3 Dimensiones de la productividad organizacional	18
1.4 Formulación del problema	21
1.4.1 Problema general	21
1.4.2 Problemas específicos	21
1.5 Justificación del problema	22
1.5.1 Justificación teórica	22
1.5.2 Justificación metodológica	22

1.5.3 Justificación práctica	22
1.6 Hipótesis	23
1.6.1 Hipótesis general	23
1.6.2 Hipótesis específicas	23
1.7 Objetivos	21
1.7.1 Objetivo general	24
1.7.2 Objetivos específicos	24

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación	25
2.1.1 Método	25
2.1.2 Nivel	25
2.1.3 Tipo	25
2.1.4 Diseño	26
2.2 Variables, operacionalización	26
2.2.1 Variables	26
2.2.2 Operacionalización	27
2.3 Población y muestra	28
2.3.1 Población	28
2.3.2 Muestra	28
2.3.3 Muestreo	28
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	28
2.4.1 Técnica de recolección de datos	28
2.4.2 Instrumento de recolección de datos	28
2.4.3 Validación del instrumento	29
2.4.4 Confiabilidad del instrumento	29
2.5 Métodos de análisis de datos	32
2.6 Aspectos éticos	32

III. RESULTADOS

3.1 Prueba de normalidad	33
3.2 Análisis de los resultados estadísticos	34

3.2.1 Resultados por dimensión	34
3.2.2 Resultados por variables	43
3.2.3 Resultados de las medidas descriptivas	45
3.2.4 Prueba de hipótesis	46
3.2.4.1 Prueba de hipótesis general	46
3.2.4.2 Prueba de hipótesis específicas	47
IV. DISCUSIÓN	52
V. CONCLUSIONES	57
VI. RECOMENDACIONES	58
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	60
ANEXOS	63
Anexo A: Consentimiento informado	64
Anexo B: Validación de instrumentos	65
Anexo C: Matriz de consistencia	70
Anexo D: Acta de aprobación de originalidad de tesis	71
Anexo E: Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV	72
Anexo F: Turnitin	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2.2.1.1	Variables de investigación	26
Tabla 2.2.2.1	Cuadro de operacionalización de variables	27
Tabla 2.4.2.1.	Estructura dimensional de las variables de estudio	29
Tabla 2.4.2.2.	Categorías en la escala de Likert	29
Tabla 2.4.3.1	Validación de expertos	30
Tabla 2.4.4.1.	Resumen de procesamiento de casos	30
Tabla 2.4.4.2.	Estadísticas de fiabilidad	31
Tabla 2.4.4.3	Escala de medidas para evaluar el Coeficiente alfa de Cronbach	31
Tabla 3.1.1	Pruebas de normalidad de Shapiro- Will	33
Tabla 3.2.1.1.a	Nivel de fiabilidad en base a la calidad de servicios de EVERIS BPO, la Victoria, Lima 2018.	34
Tabla 3.2.1.2.a	Nivel de capacidad de respuesta en base a la calidad de servicios de EVERIS BPO, la Victoria, Lima 2018.	36
Tabla 3.2.1.3.a	Nivel de seguridad en base a la calidad de servicios de EVERIS BPO, la Victoria, Lima 2018.	37
Tabla 3.2.1.4.a	Nivel de empatía en base a la calidad de servicios de EVERIS BPO, la Victoria, Lima 2018.	38
Tabla 3.2.1.5.a	Nivel de productividad general en base a la productividad organizacional de EVERIS BPO, la Victoria, Lima 2018.	39
Tabla 3.2.1.6.a	Nivel de productividad de factor-parcial en base a la productividad organizacional de EVERIS BPO, la Victoria, Lima 2018.	40
Tabla 3.2.1.7.a	Nivel de productividad operacional en base a la productividad organizacional de EVERIS BPO, la Victoria, Lima 2018.	41
Tabla 3.2.1.8.a	Nivel de productividad de los empleados en base a la productividad organizacional de EVERIS BPO, la Victoria, Lima 2018	42
Tabla 3.2.2.1.a	Porcentaje de la calidad de servicios percibido en la empresa Everis BPO, la Victoria, Lima 2018.	43
Tabla 3.2.2.2.a	Porcentaje de productividad organizacional percibido en la empresa Everis BPO, la Victoria, Lima 2018.	44
Tabla 3.2.3.1	Desviación estándar, los promedios y el coeficiente de variabilidad de la V1 y V2	45
Tabla 3.2.4.1.1.	Cuadro de coeficientes de correlación de Spearman	46
Tabla 3.2.4.1.2.	Correlación de variables	47
Tabla 3.2.4.2.1	La correlación entre la variable calidad de servicios y la dimensión productividad general	48
Tabla 3.2.4.2.2	Correlación entre la variable calidad de servicios y la dimensión productividad factor-parcial	49
Tabla 3.2.4.2.3	Correlación entre la variable calidad de servicios y la dimensión productividad operacional	50

Tabla 3.2.4.2.3	Correlación entre la variable calidad de servicios y la dimensión productividad de los empleados	51
------------------------	--	----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 3.2.1.1	Nivel de fiabilidad en base a la calidad de servicios de EVERIS BPO, la Victoria, Lima 2018.	35
Figura 3.2.1.2	Nivel de capacidad de respuesta en base a la calidad de servicios de EVERIS BPO, la Victoria, Lima 2018.	36
Figura 3.2.1.3	Nivel de seguridad en base a la calidad de servicios de EVERIS BPO, la Victoria, Lima 2018.	37
Figura 3.2.1.4	Nivel de empatía en base a la calidad de servicios de EVERIS BPO, la Victoria, Lima 2018.	38
Figura 3.2.1.5	Nivel de productividad general en base a la productividad organizacional de EVERIS BPO, la Victoria, Lima 2018.	39
Figura 3.2.1.6	Nivel de productividad de factor-parcial en base a la productividad organizacional de EVERIS BPO, la Victoria, Lima 2018.	40
Figura 3.2.1.7	Nivel de productividad operacional en base a la productividad organizacional de EVERIS BPO, la Victoria, Lima 2018.	41
Figura 3.2.1.8	Nivel de productividad de los empleados en base a la productividad organizacional de EVERIS BPO, la Victoria, Lima 2018.	42
Figura 3.2.2.1	Porcentaje de la calidad de servicios percibido en la empresa Everis BPO, la Victoria, Lima 2018.	43
Figura 3.2.2.2	Porcentaje de productividad organizacional percibido en la empresa Everis BPO, la Victoria, Lima 2018.	44

RESUMEN

La presente investigación titulada “Calidad de servicios y la productividad de la Empresa EVERIS BPO del distrito de la Victoria, Lima 2018”, tuvo como objetivo determinar la relación entre calidad de servicios y la productividad de la Empresa EVERIS BPO del distrito de la Victoria, Lima 2018. El diseño para esta investigación es no experimental-transversal, de tipo de investigación aplicada y nivel descriptivo-técnico, el cual dará respuesta a la interrogante existe relación entre calidad de servicios y la productividad de la Empresa EVERIS BPO del distrito de la Victoria, Lima 2018. La población estuvo conformada por 42 trabajadores, siguiendo el criterio de recolección, donde se utilizó la técnica de la encuesta, usando como instrumento el cuestionario, la cual estuvo conformado por 27 preguntas mediante la escala de Likert, luego de ello se midió el nivel de confiabilidad con el Alfa de Cronbach, teniendo como resultado aceptable. Se obtuvo como prueba de normalidad Shapiro Will por el programa estadístico SPSS 22. Donde se concluye que no existe relación calidad de servicios y la productividad de la Empresa EVERIS BPO del distrito de la Victoria, Lima 2018.

Palabras clave: productividad de factor - parcial, auto eficiencia, dinamismo, feedback, outsourcing y rediseño.

ABSTRACT

The present investigation entitled "Quality of services and productivity of the EVERIS BPO Company of the district of Victoria, Lima 2018", aimed to determine the relationship between quality of services and the productivity of the EVERIS BPO Company of the district of Victoria, Lima 2018. The design for this research is not experimental-transversal, of the type of applied research and descriptive-technical level, which will answer the question of the relationship between quality of services and productivity of the EVERIS BPO Company of the district of Victoria, Lima 2018. The population consisted of 42 workers, following the collection criteria, where the survey technique was used, using the questionnaire as an instrument, which was made up of 27 questions using the Likert scale, after that the level of reliability was measured with Cronbach's Alpha, with an acceptable result. It was obtained as a normality test Shapiro Will by the statistical program SPSS 22. Where it is concluded that there is no relationship between quality of services and the productivity of the EVERIS BPO Company of the Victoria district, Lima 2018.

Keywords: factor productivity - partial, self-efficiency, dynamism, feedback, outsourcing and redesign.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Hoy en día las empresas cual fuese su rubro están en un proceso de cambio de tal forma que cada uno de ellos se esfuerzan por mejorar sus procesos, cabe resaltar que la capacitación, motivación e incentivos hacia el empleado juegan un rol importante que cumplirán con la calidad, ya que los empleados son y siempre serán un factor clave para el éxito de la empresa.

Las organizaciones deben conocer la voz del cliente, saber sus necesidades, y expectativas que tienen sobre el producto ofrecido, para que puedan mejorar su producción y a la vez optimizar su labor administrativa, puesto que, para tal objetivo se necesita tener a todo el personal capacitado y motivado para poder satisfacer tanto a las necesidades de los clientes como de ellos mismos.

Por lo tanto, la calidad provoca que el ambiente de trabajo mejore, que el cliente se sienta a gusto y que las ganancias se incrementen, por lo que vale la pena el esfuerzo realizado, ya que cuanto menos tiempo se invierta en lograr el resultado anhelado, mayor será el carácter productivo del sistema.

1.1.1. En el contexto internacional

Torres (2014) en el artículo denominado “LACCEI- Latin American and Caribbean conference for engineering and technology”, manifiesta que en Venezuela, cuando se genera una pérdida de un producto y/o servicio después de haber sido entregado, demuestra falta de calidad, por ende, como resultado se crean estrategias que ayude a elevar la eficiencia de la organización y satisfacción del cliente, optimizando el tiempo y los costos que interviene positivamente en el crecimiento tanto económico como social de los países.

Rodríguez (2015) en la revista "Colombiana de Marketing" sostiene que, al medir el nivel de fiabilidad, las empresas deben tener en cuenta que los servicios se entregan sin errores, que los trabajadores estén disponibles para ayudarlos de cualquier inquietud que tengan, cumpliéndoles así lo prometido. Cada empresa debe tener un excelente nivel superior de servicio que este brindando para obtener más clientes y fiables.

Pané (2013) cabe mencionar que en la revista " Elsevier" se dio a conocer que la capacidad de respuesta es una atención primaria que otorga alternativas posibles y evita las respuestas negativas a los clientes, puesto que para una mayor eficiencia se debe cumplir con los objetivos de la organización, mejorando la accesibilidad mediante un incremento de capacidad de atención rápida porque todo depende de la calidad que cumpla la compañía con sus clientes al generar buenas expectativas del servicio.

Garrido (2013) en la revista referida "Medica clínica las Condes" estipula el cuidado del servicio que se le está entregando al cliente con amabilidad, agilidad y sobre todo la confianza que refleje el trabajador. Como resultado las estrategias que se están desarrollando tanto en el ámbito institucional como profesional es la organización y el diseño para una mejor atención con bajo riesgo, llevando a cabo la competencia de forma segura y atendiendo con prioridad a nuestros clientes.

Acosta (2014) en el artículo denominado "Latinoamericana de Psicología Positiva" hacen referencia a la empatía con la calidad del servicio en el trabajo como un elemento clave de satisfacción y autoeficacia del trabajador, dado que el supervisor evalúa los resultados de cada operador para visualizar que haya mejorado. Se obtuvo como resultado organizacional un servicio saludable y eficaz.

Rodríguez (2014) en el artículo establecido "La productividad desde una perspectiva humana" manifiesta que las personas deben esforzarse para producir bienes y servicios de forma eficiente, mejorando la productividad en la empresa sea a corto o mediano y largo plazo. Como resultado se valida que la producción es la medida global del desempeño de la organización.

Martínez (2018) en el artículo estipulado "Nuevos enfoques de eficiencia, productividad y calidad en la teoría de gestión" argumenta que, al producir en las organizaciones, este registra un buen número de competitividad de las grandes empresas, donde alcanzara la capacidad de innovar, mejorar la eficiencia, y los costos de transacción para un mejor potencial de crecimiento de cada organización. Se obtiene como resultado; para una buena producción depende del control salarial o el aumento que puede otorgar la empresa a sus trabajadores.

Navarro (2015) en la revista denominada "Contaduría y administración" establece que el factor parcial de la productividad es la suma asociada con los insumos de mano de obra y

capital, que contribuye a un proceso operacional para llevar a cabo el incremento de la producción. Se obtiene como resultado el desarrollo de rendimiento de todos los trabajadores de la zona, en una escala constante de medición de mejora en el proceso.

Miranda (2013) en el artículo asignado “Indicadores de productividad para la industria dominicana” considera que los trabajadores o empresarios deben tener intereses que haga que se planifiquen y organicen para controlar sus operaciones y perfeccionarlas mediante un trabajo sistemático. Algunas empresas obtenían artículos defectuosos o monitoreaban de manera que su desempeño en las operaciones de manufactura y de mantenimiento, eran escasas, por ello se obtuvo como resultado que se debía realizar la entrega del servicio a tiempo y con buena calidad.

Peña (2016) en el artículo denominado “Si quieres productividad en la empresa, hazla posible” argumenta que los empleados se comprometen a generar un buen servicio y con mayor producción si, solo si este tiene la motivación para hacerlo. El grado de compromiso de los trabajadores mejora en cuanto a la capacidad que tengan para concentrarse en hacer sus respectivas operaciones. Como resultado se observa que deben estar bien capacitados y motivado para llevar a cabo su trabajo.

1.1.2. En el contexto nacional

Chávez (2017) hace referencia a la publicación titulada “Calidad en el servicio en el sector transporte terrestre interprovincial en el Perú” destacando el modelo SERVQUAL para la medición de la calidad en el servicio, ya que esta área cuenta con una alta demanda donde se efectuó un reporte de la INEI (2017), explicando que el sector transporte representa el 4.97% en PBI nacional, además se realizó una comparativa respecto a junio del año anterior con un incremento del 3.13% en la producción nacional. Como resultado se obtuvo que el servicio brindado en el sector presenta defectos de calidad.

Benjamín (2017) en el artículo denominado “La calidad educativa y administrativa vista desde dentro: caso Universidad Nacional del Altiplano – Puno –Perú 2017” manifiesta que el objetivo fue identificar los atributos de los servicios académicos que permiten validar la fiabilidad y evaluar el nivel de calidad percibida por los usuarios. Por consiguiente, ayudaría a mejorar la prestación del servicio a sus usuarios, priorizando sus planes de mejora continua ya que un servicio fiable da buena imagen institucional expresada en la calidad de servicio.

Cuba (2013) en la revista denominada “Investigación de Psicología” considera que para un buen servicio en las organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana se debe tener capacidad de respuesta cuando los usuarios requieran apoyo de los trabajadores ya que influye en la decisión de compra del producto/ servicio, puesto que son muy exigentes con sus necesidades y deben cumplir con la expectativa del cliente. El resultado que se obtuvo es que se necesita un desenvolvimiento que produzca un efecto favorable al cliente para lograr sus expectativas.

Álvarez (2016) en la revista denominada “Muro de la investigación” destaca que la seguridad es cuando el cliente se siente libre de peligros, riesgos o dudas. En el caso de una universidad, el estudiante se quiere sentir seguro del servicio que le están ofreciendo para llevar a cabo un buen perfil académico y satisfacción del mismo. Como resultado se obtuvo que la seguridad es el respeto que se ganan las organizaciones al brindar un buen servicio, la cual mejora la percepción de satisfacción en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión.

Campos (2013) en el artículo denominado “Calidad de servicio percibido según modelo SERVQUAL, del hospital Santa María del Socorro, y su relación con la satisfacción de los pacientes, 2008” estipula que el servicio que brinda el hospital es buena, pero debe orientarse para disminuir la insatisfacción del 15.3% , ya que les falta empatía para tratar adecuadamente a sus pacientes que requieren de su apoyo y conservar una imagen servicial que tiene el hospital para el 82.4% de los usuarios, con un trabajo corporativo y servicio que presta.

Loayza (2016) en la revista denominada “Estudios Económicos”, declara que, en Perú, se efectuó un estudio en la que se reconoció una muestra grande de países y observaron su desarrollo por cambios en la productividad. Y los resultados que obtuvieron es que se requiere de dinamismo, mejorar el uso de recursos ya asignados y que si se necesita más personal van a capacitarlos para que tengan un buen desempeño en el trabajo ya que la productividad es la clave del crecimiento.

El Comercio (2017) en el artículo periodístico titulado “La productividad, por Richard Webb”, manifiesta que dividir la producción entre el número de trabajadores no mide una productividad laboral. No obstante, el uso de ese cálculo es práctica común. La empresa combina mano de obra con diversas formas de capital, como las maquinarias y el gasto para

crear una marca, es así como la producción va logrando usar todos esos factores para incrementar la productividad general. Se puede obtener como resultado que para un desarrollo organizacional se debe tener la capacidad de absorber la mayor demanda en el trabajo.

Ramírez (2016) en el artículo referido “Productividad en el Perú: medición, determinantes e implicancias”, considera que ha habido un crecimiento económico hasta el 2014, puesto que el factor capital ha contribuido con 1.9% y el restante 0.4% se debe a la productividad de los factores. Esto quiere decir que, para los próximos 20 años, se espera que el PBI per cápita se desarrolle y alcance un nivel esperado. Como resultado se puede obtener que la capacitación para los colaboradores es esencial para cumplir con los parámetros de la empresa, aprovechar esos factores para una buena calidad.

Gestión (2015) en el artículo periodístico titulado “Lo que están haciendo las compañías peruanas para ser más competitivas”, confirma que las empresas que trabajen en el incremento de sus niveles de productividad de manera sistemática, lograran mejorar el desempeño de sus negocios de manera sustancial y distintiva. Se concluye que hasta el 2014 se obtuvo una mejora sostenida en todos los índices de productividad, un 7% en su productividad operacional donde obtiene relación entre sus ingresos y costo laboral total que ayuda a un trabajo comprometido, con incentivos y liderazgo de equipo.

El Comercio (2018) en el artículo periodístico titulado “¿Por qué reírse en el trabajo ayuda a ser más productivo?”, considera que muchos de nosotros sentimos que al reírnos en la oficina podría indicar falta de concentración. Pero la risa es una señal subconsciente de que estamos en un estado de relajación y seguridad, que a la vez logramos tener más ideas y mayor creatividad, eliminando el estrés por la carga de trabajo que ocupamos. Se puede concluir con todo esto que para obtener mayor productividad debemos estar motivados por nuestros superiores y de parte de la empresa contar con incentivos para un beneficio mutuo.

1.1.3. En el contexto local

EVERIS BPO es una empresa transnacional que está dedicada a la prestación de servicios a diversas compañías financieras, de telecomunicaciones y outsourcing, donde se validan los contratos efectuados por el cliente Entel, maximizando la entrega del producto cuanto antes con un alto porcentaje de efectividad y fiabilidad para lograr obtener la satisfacción del cliente. La empresa está ubicada en el distrito de la Victoria, compuesta por el jefe de piso, 3 supervisores, 3 analistas y 42 colaboradores.

Se ha encontrado algunos problemas, los cuales la empresa carece de fiabilidad en la digitación de los contratos de la Compañía Entel, asimismo, la productividad de los colaboradores es deficiente, del mismo modo su desempeño laboral es poco productivo, la empresa tiene como parámetro que si se comete 3 errores consecutivos el trabajador es despedido de la empresa, no existe una hora establecida para el refrigerio del medio día y en el común pensamiento de los trabajadores manifiestan estar insatisfechos en relación a su trabajo.

Explicando cada uno de esta realidad problemática y en relación con la fiabilidad de los contratos de la Compañía Entel con los usuarios, son los colaboradores que tienen escasa capacitación en dicha actividad y a esta se agudiza el problema en cuanto algunos trabajadores faltan en forma consecutiva a su área de trabajo y se genera discontinuidad de los lineamientos de auditoria. Basagoiti (2016) describe que la fiabilidad es la base para ser competitivos sin cometer errores, debemos tener mayor concentración para poder hacer bien nuestro trabajo y así alcanzar el éxito.

Respecto a la productividad, los trabajadores realizan muchas operaciones en un tiempo operativo, ellos tienen una inadecuada concentración en las operaciones que realizan y cometen errores por responderlo con mayor rapidez, por ello, terminan con menor porcentaje de efectividad lo cual afecta al proyecto Entel porque los clientes se quejan de que el servicio que otorga dicha empresa es insuficiente y poco confiable, sabemos que una persona satisfecha compartirá su satisfacción con una o más personas familiares o conocidos, mientras que la disconforme puede traducir la posible pérdida de los clientes potenciales. Peter Drucker (2002) argumenta que, si no hay productividad, una organización carecerá de control ya que es el grado en el que los recursos son usados y miden su rendimiento.

Cabe resaltar que son pocos los trabajadores que tienen buen desempeño en su trabajo ya que se distraen conversando con sus compañeros o revisan sus teléfonos celulares y se ponen a responder mensajes o llamadas externas y esas acciones hacen que estemos poco concentrados en la labor que desarrollamos. En consecuencia, el área de calidad nos entrega Feed back (errores) para retroalimentarnos en el proceso que estamos fallando, pero si tenemos más de 3 errores consecutivos el trabajador es despedido de su área de trabajo, bien lo derivan a otro proyecto o se le da de baja por incapaz de cumplir los parámetros establecidos de la empresa EVERIS. Robbins (2004) manifiesta que para un buen desempeño es necesario contar con la responsabilidad de estar concentrados y organizados para poder realizar mejor los procesos que requiera el cliente.

Debido a la volumetría de operaciones que cuentan los procesos del proyecto Entel y el poco personal capacitado, los trabajadores tienen un inadecuado horario de refrigerio puesto que se turnan para salir a partir de las 2:00 pm en adelante, lo cual pueden llegar a tener problemas de salud, más adelante como la gastritis por no tener una hora de refrigerio pactado y eso hace que se genere conflictos dentro de la empresa. Por consiguiente, los trabajadores en estos momentos cuentan con poca satisfacción laboral porque les hace falta bonos de alimentos, vales de descuento, convenios con otras compañías, bonos de incentivo, obsequios por días memorables, muy aparte del sueldo mínimo y las excesivas horas trabajadas, trabajan en feriados, se les hace difícil conseguir un ascenso de puesto laboral, además, los reprimen por cada error que cometen, los agilizan en responder rápido las operaciones pero carecen de ánimo, para que puedan tener éxito tanto en lo laboral como profesionalmente. Bastardo (2009) estipula que la actitud del trabajador debe ser positivo ya que todo depende de su personalidad que refleje, el incremento de salario y los beneficios socioeconómicos que le aporte la empresa.

Lira (2014) en el artículo denominado “Gestión de economía de empresas”, expone que en Perú, para las empresas peruanas hay 6 ámbitos claves para incrementar los niveles de crecimiento ya que se ha dejado de lado la eficiencia y la optimización de sus recursos, por ello vamos a nombrarlas: Aumento de los ingresos para mejorar el volumen, optimización de las dotaciones, reducción de costos, maximizar la productividad de servicios de terceros (costo/ tiempo/ calidad), optimización de activos fijos y optimización del capital de trabajo.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Antecedentes de la variable independiente a nivel internacional

En la tesis de Bernal (2013) Análisis de la calidad percibida, satisfacción, valor percibido e intenciones futuras de los usuarios de los servicios deportivos públicos gestionados por Logroño Deporte. Universidad Rioja. Investiga referente a su objetivo, metodológico, resultado y conclusiones. Su objetivo es organizar y promover actividades deportivas de todo tipo, construir nuevas instalaciones deportivas, y sobre todo facilitar a todos los ciudadanos la practicas del deporte. La investigación es explicativa en su método deductivo y de nivel correlacional, ya que se llegó a la conclusión que la alta calidad influye de manera directa sobre la satisfacción del servicio que se le brinda. Asimismo, se considera que estas dos variables son determinantes en el alto nivel de lealtad hacia la entidad, clave en la fidelidad del usuario.

En la tesis de Benavides (2013) Calidad y productividad en el sector hotelero Andaluz. Investiga referente a su objetivo, metodológico, resultado y conclusiones. El objetivo de esta investigación es determinar la relación de la calidad y productividad en el sector hotelero Andaluz. La investigación es cuantitativa y de nivel correlacional, se llegó a la conclusión que ellos tienen el reconocimiento del papel del consumidor, la atención rápida y eficaz, la perspectiva de gestión de la calidad o un enfoque estratégico que pueda ayudarlos a sintetizar los resultados del trabajo realizado y sus investigaciones futuras para un mejor progreso.

1.2.2. Antecedentes de la variable dependiente a nivel internacional

En la tesis de Avellon (2015) La eficiencia y la productividad de las comunidades autónomas españolas en la gestión tributaria: aplicación del análisis envolvente de datos. Universidad de Valladolid. Investiga referente a su objetivo, metodológico, resultado y conclusiones. El objetivo de la investigación es determinar la estimación de la eficiencia técnica y la determinación del cambio productivo en la gestión tributaria de las comunidades autónomas españolas. El tipo de investigación es explicativa en su método deductivo y de nivel correlacional ya que se llegó a la conclusión que los resultados de los análisis de eficiencia se deberían analizar de forma conjunta con los resultados de eficacia y de calidad en la gestión tributaria, lo que permite alcanzar de forma segura el objetivo principal propuesto al principio de la tesis que ahora se presenta.

En la tesis de Curillo (2014) Análisis y propuesta de mejoramiento de la productividad de la fábrica artesanal de hornos industriales Facopa- España. Investiga referente a su objetivo, metodológico, resultado y conclusiones. Su objetivo es realizar una propuesta de mejora a la productividad en la fábrica artesanal de Hornos Industriales Facopa- España. La investigación es de tipo aplicada y de nivel correlacional, se llegó a la conclusión que el programa planteado sería funcional, ya que por ejemplo productividad, señalización, capacitación entre otros temas propuestos son elementos que faltan a la planta de producción de la empresa y se tiene que tomar en cuenta ya que esto ayudaría a realizar cambios y resultados beneficiosos.

1.2.3. Antecedentes de la variable independiente a nivel nacional

En la tesis de Ñahuirima (2015) Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, Apurímac. Universidad nacional José María Arguedas. Investiga referente a su objetivo, metodológico, resultado y conclusiones. El objetivo de la investigación es determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, Apurímac. La investigación es cuantitativa y de nivel correlacional ya que se llegó a la conclusión que deben de cumplir con una buena fiabilidad, es de mayor importancia la puntualidad: cuanto más rápido es la atención, mejor es la satisfacción para el cliente, lo que permite generar fidelidad de ellos. No dejar de lado el ambiente físico y mejorar la apariencia física para una mejor comodidad.

En la tesis de Távara (2014) Gestión de calidad en el proceso de venta y post venta y su relación con la satisfacción del cliente en la empresa Sodimac-Huacho". Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión. Investiga referente a su objetivo, metodológico, resultado y conclusiones. Su objetivo es conocer cómo se relaciona la gestión de calidad en el proceso de venta y posventa con la satisfacción del cliente de la Empresa Sodimac-Huacho". La investigación es cuantitativa y de nivel correlacional, se llegó a la conclusión que el vendedor cuenta con un nivel de profesionalidad y conocimiento en el proceso de venta y posventa puesto que, están relacionados con la satisfacción del cliente; indicando así que el personal juega un papel muy importante para el logro de un servicio de calidad.

1.2.4. Antecedentes de la variable dependiente a nivel nacional

En la tesis de Aduato (2015) Análisis y rediseño del método de trabajo para el incremento de la productividad en el proceso de mantenimiento de pallets de una planta industrial. Universidad Nacional de Ingeniería. Investiga referente a su objetivo, metodológico, resultado y conclusiones. Su objetivo es conocer en qué medida el análisis y rediseño del método de trabajo influye en el incremento de la productividad en el proceso de mantenimiento de pallets de una planta industrial. La investigación es de tipo aplicada y de nivel correlacional, se llegó a la conclusión que para que incremente la productividad del proceso se necesita realizar capacitaciones para el personal, implementar el orden y la limpieza en los almacenes y la mejoría en las condiciones de trabajo (iluminación, accesos, ventilación y calefacción, servicios), por consiguiente; se logró un 60% de mejora, reduciendo el índice de devoluciones por fallas.

En la tesis de Calvo (2015) Influencia de los factores motivacionales en el desempeño del talento humano del banco de crédito del Perú BCP- Cusco. Universidad Nacional de San Antonio Abad. Investiga referente a su objetivo, metodológico, resultado y conclusiones. El objetivo de la investigación es establecer los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral del personal Administrativo del Área comercial del Banco BCP- Cusco. El tipo de investigación es no experimental y de nivel correlacional, se llegó a la conclusión que los factores motivacionales más relevantes en el desempeño del colaborador del Banco BCP - Cusco, son el trabajo mismo, reconocimiento laboral del personal y las condiciones del trabajo para que pueda lograr una mayor productividad y otorgarle así el bono de incentivo.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Calidad de Servicios

1.3.1.1. Teoría de la gestión de calidad

La teoría de la gestión de calidad de Joseph M. Juran (citado por Montaña, 2016) considera que la mejora de calidad dependerá de la planificación de los trabajadores, organizándose de manera correcta para que no cometan errores, siendo eficientes para que logren obtener mayores resultados como la satisfacción del cliente y la conformidad con la entrega del producto y a su vez puedan adecuarse al proceso de trabajo.

Por consiguiente, cuando el personal realice bien su trabajo, la organización deberá apoyar al trabajador otorgándole un incentivo por su esfuerzo y trabajo en equipo, ya que tuvo cero defectos y mayor concentración en el proceso operativo.

La trilogía de Juran

Son tres procesos con la que se hace la gestión de calidad

- Teoría de la Planeación de Calidad

Se debe establecer una técnica que sea capaz de cumplir con los objetivos planeados y seguir perfeccionando el producto y/o servicio para satisfacer las necesidades de los clientes, para ello, primero tenemos que identificar quienes son los clientes, determinar sus necesidades básicas y optimizar el proceso para que tenga una buena calidad. La planificación es para aquellas personas que están siendo afectadas y están mostrando deficiencia en el proceso operativo, la cual es riesgoso tanto para la empresa como para ellos mismos porque hay mucha rotación de personal y pérdidas de ganancia, por ese motivo una vez que hayamos culminado la planificación, vamos a verificar cuan deficiente sea la calidad para mejorar el proceso a fin de alcanzar las metas establecidas.

- Teoría del Control de la Calidad

Juran considera que la retroalimentación sirve para aumentar nuestra efectividad (eficiencia + eficacia), y así poder entregar un buen producto y/o servicio, para ello se necesita evaluar y compararla con la meta alcanzada porque así vamos a sustentar, como se va incrementando

el rendimiento de la calidad de todos los procesos. Puesto que, para entonces los operarios deben estar bien capacitados, recolectando toda la información, y así poder lograr mayor fiabilidad. En efecto, se sentirán motivados en el trabajo para que tomen decisiones sobre el proceso operativo y podrán determinar el desempeño y la conformidad del servicio que se le ofrece al cliente, para poder satisfacer sus necesidades.

- **Teoría de Mejoramiento de la Calidad**

Dado que analizamos los resultados que se han ido mejorando con los diez pasos de Juran, se realiza una comparativa con los niveles anteriores de rendimiento y desempeño de cada operador en dicho proceso. Pues al obtener mayor comunicación de empresa a cliente, se logra aumentar el nivel de efectividad, ofreciéndoles la confianza para cumplir con lo prometido y como reconocimiento a los operarios se les otorga incentivos o bonos de descuento por el buen trabajo en equipo que han realizado dentro de la empresa.

1.3.1.2. Definición de calidad de servicios

Es el resultado de la prestación de servicio y las expectativas del cliente, afectante la experiencia de satisfacción e insatisfacción del mismo ya que se realiza una comparativa, analizando así la diferencia del servicio que espera el cliente, y el que recibe de la empresa. Matsumoto (2014) manifiesta que la calidad es producir un bien o servicio excelente, que, si hacemos las cosas bien, el consumidor estará satisfecho del servicio, porque la calidad se asemeja a la perfección.

Según Pizzo (2013) estipula que es un método avanzado por una organización para llevar a cabo las expectativas de sus clientes, ofreciéndoles un servicio rápido y confiable, aun teniendo errores, el cliente se debe sentir comprendido y servido personalmente, proporcionando mayor incremento de ingresos y menores costos para la empresa.

Para Blas (2016) considera que al realizar la entrega del producto se debe satisfacer las necesidades de los clientes, partiendo de la base de que es un parámetro siempre cuantificable que se puede medir.

Villalba (2013) indica que la calidad requiere de comunicación entre empresa y cliente, ya que está enfocada en una visión determinista, que busca un control para poder desarrollar una comparativa del servicio esperado con el servicio percibido que realiza el cliente.

Gálvez (2016) establece que hay un gran número de organizaciones dándole importancia a la calidad en los servicios, aunque haya falta de concienciación, la calidad debe ser de un máximo nivel de superioridad para que los usuarios no tengan quejas sobre el aumento de precio del producto o un servicio excelente.

1.3.1.3. Dimensiones de calidad de servicios

A. Fiabilidad

Redhead (2015) manifiesta que los clientes prefieren a las empresas que cumplen sus promesas, la cual significa que la organización debe cumplir la entrega del producto y/o servicio que se le esté otorgando, la prestación de servicios, la solución de problemas y los precios que se le ofrecen.

Indicadores

1. Prudencia

Piñón (2013) considera que la prudencia aplica todos los esfuerzos imaginables para idear y realizar la obtención de lo que no se puede lograr, ya que se debe analizar los riesgos que puedan llegar a ocurrir, analizando así las diversas posibilidades y decisiones de un plan de acción para conseguir el éxito.

2. Efectividad

Brooker (2017) indica que la efectividad engloba a la eficiencia y eficacia, donde implica ser eficaz y eficiente al mismo tiempo, tratando de optimizar los recursos para lograr obtener buenos resultados y así poder cumplir con las expectativas de los clientes.

B. Capacidad de respuesta

Leviticus (2018) estipula que la capacidad de respuesta al cliente está dando con exactitud, puesto que se está suministrando un servicio rápido para los clientes que lo necesitan, es por ello que se debe capacitar al personal de la organización para estar a la expectativa del cliente.

Indicadores

1. Rapidez en la atención

Chang (2014) argumenta que se debe plantear un método de atención continua a los clientes, que le permitan atenderlos con mayor rapidez para satisfacer los requerimientos que soliciten en el trabajo, o cuando realicen alguna queja interna ya que perjudicaría a la empresa.

2. Satisfacer la necesidad del cliente

Alles (2015) describe como el deseo de ayudar o servir a los clientes, esforzándose por conocer y resolver sus problemas para que haya una buena relación con la empresa y puedan obtener un buen rendimiento percibido del producto y de su servicio entregado.

C. Seguridad

Rubio (2014) considera que tiene un impacto positivo sobre el nivel de satisfacción del servicio recibido en las organizaciones, con un buen trato, amabilidad hacia el cliente, agilidad en la atención y sobre todo la confianza y la cortesía de los empleados para expresar su apoyo y ganarse al cliente.

Indicadores

1. Confiabilidad

Brooker (2017) considera que nos podemos fiar de alguien y estar seguros de su respuesta siempre, asimismo tendríamos la probabilidad de obtener los datos usando la investigación a lo largo de un periodo o cuando es realizada por diferentes observadores.

2. Credibilidad

Alles (2015) manifiesta que es la esencia de los problemas complejos y se debe generar soluciones prácticas y aplicables, ya que depende del comportamiento y la forma del personal, el cliente se lleva la primera impresión.

D. Empatía

Montes (2013) argumenta que está relacionado con la comprensión del otro y de su mundo afectivo, porque con lleva a compartir sus sentimientos y como resultado de conectar con los sentimientos ajenos es llegar a un acuerdo mutuo.

Indicadores

1. Comunicación entre empresa y cliente

Alcaide (2013) indica que es una actividad global que debe realizarse profesionalmente, porque si un cliente tiene un problema, la empresa debe demostrar un sincero interés en ayudarlo, además de la publicidad, ventas y promociones que incluye las transmisiones de información a empleados.

2. Atención personalizada

Sancho (2015) establece que las empresas se ven obligadas a crear nuevas pautas en la atención, como un servicio que, de soporte a ese usuario de forma satisfactoria, puesto a que implica un trato directo entre un determinado trabajador y un cliente, que toma en cuenta las necesidades y gustos del cliente.

1.3.2. Productividad

1.3.2.1. Teoría de la productividad de trabajo de Marx

Karl Heinrich Marx cuenta con tres enfoques esenciales para la productividad (citado por Valle, 2018):

- a) El significado de la productividad laboral

Las operaciones son analizadas y por ello debe ser realizado por un equipo de especialistas, ya que el personal de producción no lograra terminar con todo el proceso. Además, los trabajadores necesitan estar capacitados o entrenados para que apliquen la ciencia y no fracasen, ellos deberían de cooperar para elevar su productividad. Por este motivo se necesita sistemas de incentivos salariales, estandarización en el trabajo y selección de trabajadores

que sobresalen en el puesto y ascenderlos. Muchos líderes impulsan a su equipo a trabajar con un buen clima laboral y realizan capacitaciones sobre el proceso para lograr ser más eficientes y productivos, evaluando así el rendimiento del tiempo operativo de cada trabajador.

b) Medición de la productividad

Se mide a la productividad como la cantidad de productos y servicios realizados con los recursos utilizados, para examinar el desempeño de cada trabajador y el logro de resultados que se está obteniendo en la empresa.

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Cantidad de productos o servicios realizados}}{\text{Cantidad de recursos utilizados}}$$

Porque hay muchos factores que afectan la productividad de los trabajadores, una de ellas es la falta de reconocimiento a cada operador, el sistema deficiente de los equipos que se trabaja y la rotación del personal.

c) La productividad y los salarios reales

Está centrada en la intercomunicación del individuo con el ambiente laboral, dado que la satisfacción y la insatisfacción laboral se representan en un grupo de necesidades: un buen clima laboral para que haya motivación al desempeñarse en nuestro puesto de trabajo. Puesto que el trabajador requiere de mayor concentración al realizar diversas operaciones y por ende deberían de reconocer su labor. Esta teoría desencadenó numerosas críticas y controversias, ya que muchas empresas sí han obtenido resultados como otras que no. Los empleados quieren sistemas de pagos y políticas de ascenso que sean congruentes con sus expectativas, ya que se preocupan por el ambiente laboral tanto como su bienestar personal para que puedan dar un mejor desempeño laboral. Pero qué pasa si un empleado se encuentra insatisfecho, tendríamos que determinar las razones que podrían ser: falta de seguridad en el empleo, falta de oportunidad de progreso, conflictos interpersonales entre los trabajadores, entre otras cosas. El coordinador debe tener mayor comunicación con sus representantes, diagnosticar el problema y ver las soluciones para subir su autoestima permitiéndole desarrollarse a sí mismo y realice mejor su trabajo.

1.3.2.2. Definiciones de productividad

Es el uso eficaz de la innovación y los recursos para aumentar el valor agregado de la producción, puesto que indica el grado de utilidad de sus recursos, mejorando el rendimiento de la empresa y aumento de ganancias. Valle (2015) describe que la productividad organizacional es un incremento de la producción sin variar el uso de la fuerza del trabajo, ya que se mide el tiempo efectivo de trabajo, disminuyendo los tiempos ociosos.

Robbins y Coulter (2013) estipula que la producción sirve para evaluar el rendimiento de los equipos de trabajo y la mano de obra, puesto que, a mayor volumen de bienes producidos, aumenta la productividad del colaborador.

Mileman (2015) considera que todo lo relacionado con la productividad tiene que ver con las personas que trabajan en la organización. Si los trabajadores son ineficientes, va a afectar a la empresa, pero si los empleados hacen bien su trabajo, ayudan a aumentar la productividad y las ganancias del negocio.

García (2014) manifiesta que para mejorar el estándar de producción dependerá de que el trabajador se encuentre motivado, poniéndole el empeño necesario para lograr buena efectividad, permitiendo así la prosperidad de la organización.

Calderón (2018) indica que es el acto más valioso de la empresa en el capital humano, esencialmente los trabajadores que usan su experiencia y conocimientos para el cambio organizacional, ser innovadores con buena calidad de trabajo asegurando el futuro propio y crecimiento de la empresa

1.3.2.3. Dimensiones de productividad

A. Productividad General

Tejada (2017) describe que cuando ya esté conectado se debe verificar que los recursos se estén administrando adecuadamente porque se estarían utilizando los recursos para lograr un posicionamiento óptimo del servicio.

Indicadores

1. Identificación de objetivos específicos

Tejada (2017) considera que para evaluar los factores se debe mejorar el desempeño de las tareas organizacionales, analizando el modelo, midiendo, y mejorando la productividad.

2. Adquisición y asignación de recursos

Tejada (2017) establece que las organizaciones puedan alcanzar sus metas mediante la eficiente adquisición y utilización de recursos, para llevar a cabo una distribución con eficiencia productiva para satisfacer a sus clientes.

3. Posicionamiento óptimo del servicio

Tejada (2017) manifiesta que permite el desarrollo y generación de riqueza, así como el incremento de la calidad y competitividad empresarial, puesto que es la imagen que ocupa nuestro servicio en la mente del consumidor.

B. Productividad de Factor-parcial

Tejada (2017) argumenta que se aplica para controlar el estado de la productividad de la organización, gracias al producto y los factores como los insumos, mano de obra y capital.

Indicadores

1. Uso efectivo de las finanzas

Tejada (2017) describe que para evaluar la capacidad de la empresa se debe generar flujos de efectivos positivos en periodos futuros.

2. Uso efectivo del personal

Tejada (2017) considera que, si el personal se encuentra motivado, la empresa llegara al éxito porque trabajan de manera más eficaz y si los empleados trabajar más duro y no de manera más inteligente, lo que puede producir es resultados a corto plazo.

3. Uso efectivo de la investigación y descubrimientos

Tejada (2017) indica que los trabajadores necesitan desarrollar conocimientos sobre el tema para que puedan aumentar su productividad, muy a parte de la motivación y capacitaciones que tengan para su mejora profesional.

C. Productividad Operacional

Tejada (2017) estipula que la productividad como eficiencia ayuda a mejorar las técnicas realizadas por el trabajador, por consiguiente, se obtendría resultados positivos para la empresa.

Indicadores

1. El estudio de métodos

Tejada (2017) declara que es el registro y examen crítico del sistema proyectado para llevar a cabo el trabajo, aplicando métodos más sencillos y reduciendo los costos para mejorar el proceso del trabajo.

2. La medición del trabajo

Tejada (2017) manifiesta que es la aplicación de técnicas que analiza los datos y determina el tiempo que invierte un trabajador calificado, llevando a cabo un buen proceso de gestión.

D. Productividad de los Empleados

Tejada (2017) considera que la productividad aumenta cuando los empleados son competentes, trabajando con empeño y realizando su trabajo de forma eficaz, porque todo depende del desempeño real y la capacidad que tenga para solucionar los problemas del proceso.

Indicadores

1. Determinar necesidades de personal

Tejada (2017) describe que los planes del personal se desarrollan sobre la base de principios, realizando estrategias para la mejora de toda la organización, teniendo en cuenta que hay un sistema computarizado que validara las estimaciones de los niveles de productividad.

2. Distribuir equitativamente las cargas de trabajo

Tejada (2017) establece que, si sobrecargas a tu gente de mayor rendimiento, la perderás porque empezara a resentirse por hacer más que los demás y si se reparte las tareas entre los miembros del equipo y planifican, llegarían a tener una mejor relación en el trabajo.

3. Comparar el desempeño real con el presupuestado

Tejada (2017) argumenta que el propósito de hacer una comparativa real con lo presupuestado es agregar valor al negocio mediante un mejor planteamiento, evaluación y control para obtener el resultado esperado.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre calidad de servicios y la productividad de la Empresa EVERIS BPO del distrito de la Victoria, Lima 2018?

1.4.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la relación entre calidad de servicio y la productividad general de la Empresa EVERIS BPO La Victoria – Lima 2018?
- b) ¿Cuál es la relación entre calidad de servicio y la productividad de factor–parcial de la Empresa EVERIS BPO La Victoria – Lima 2018?
- c) ¿Cuál es la relación entre calidad de servicio y la productividad operacional de la Empresa EVERIS BPO La Victoria – Lima 2018?
- d) ¿Cuál es la relación entre calidad de servicio y la productividad de los empleados de la Empresa EVERIS BPO La Victoria – Lima 2018?

1.5. Justificación del estudio

1.5.1. Justificación teórica

Desde el punto de vista teórico, la presente investigación generó reflexión y discusión de la variable 1 calidad de servicios de la Empresa EVERIS para Entel, relacionada con la teoría de la gestión de calidad, la cual se enfoca en la satisfacción del cliente que es nuestra prioridad y nos indica que la empresa debería trabajar de forma conjunta y sinérgica contando con un buen clima laboral, reconociendo los errores y trabajar para corregirlos. Asimismo, para la variable 2, productividad organizacional de la Empresa EVERIS, tenemos una teoría de Karl Marx (citado por Valle, 2015) quien nos habla que la producción es el resultado del proceso, o la cantidad de productos obtenidos en un tiempo operativo y se necesita tener un buen porcentaje de efectividad para lograr el objetivo. Estas perspectivas teóricas han sido examinadas durante el desarrollo de la investigación, con la finalidad de dar a conocer la implementación de las teorías por parte de empresarios que ayude a mejorar el trabajo de cada persona en la Empresa EVERIS BPO 2018.

1.5.2. Justificación metodológica

Para lograr el cumplimiento de los objetivos de estudio, se elaboró dos instrumentos de medición tanto para la variable 1 calidad de servicios y en su relación la productividad. Estos instrumentos han sido planteados y filtrados por el juicio de expertos para luego ser seleccionados mediante la confiabilidad y la validez. A través de la aplicación de medición se llevó a conocer el nivel de relación entre las variables.

1.5.3. Justificación práctica

Los resultados de la investigación se pondrán en consideración de la Gerencia de Operaciones y coordinadores de la Empresa EVERIS BPO, para que ellos tengan la responsabilidad de tomar decisiones pertinentes a fin de informar y capacitar a los operadores sobre los lineamientos de auditoría que otorga la Compañía Entel, por ello mediante el apoyo del Cliente Entel y los coordinadores.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

HG: Existe relación entre calidad de servicios y la productividad de la Empresa EVERIS BPO del distrito de la Victoria, Lima 2018.

1.6.2. Hipótesis específicas

H₁: Existe relación entre calidad de servicio y la productividad general de la Empresa EVERIS BPO del distrito de la Victoria, Lima 2018.

H₂: Existe relación entre calidad de servicio y la productividad de factor-parcial de la Empresa EVERIS BPO del distrito de la Victoria, Lima 2018.

H₃: Existe relación entre calidad de servicio y la productividad operacional de la Empresa EVERIS BPO del distrito de la Victoria, Lima 2018.

H₄: Existe relación entre calidad de servicio y la productividad de los empleados de la Empresa EVERIS BPO La Victoria – Lima 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación entre calidad de servicios y la productividad de la Empresa EVERIS BPO del distrito de la Victoria, Lima 2018.

1.7.2. Objetivos específicos

- a) Determinar la relación entre calidad de servicio y la productividad general de la Empresa EVERIS BPO del distrito de la Victoria, Lima 2018.
- b) Determinar la relación entre calidad de servicio y la productividad de factor-parcial de la Empresa EVERIS BPO del distrito de la Victoria, Lima 2018.
- c) Determinar la relación entre calidad de servicio y la productividad operacional de la Empresa EVERIS BPO del distrito de la Victoria, Lima 2018.
- d) Determinar la relación entre calidad de servicio y la productividad de los empleados de la Empresa EVERIS BPO La Victoria – Lima 2018.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

2.1.1 Método

Se realizó mediante el método hipotético deductivo; se hizo observaciones manipulativas y análisis sobre el problema. Hernández (2016) manifiesta que el método hipotético-deductivo es un proceso que el investigador usa su trabajo como práctica científica.

La investigación se ejecutó a través del enfoque cuantitativo porque se comprobaron las hipótesis con la base de medición numérica y el análisis estadístico, para probar teorías. Hernández, Fernández y Baptista (2014) consideran que el enfoque cuantitativo debe ser objetivo, ya que las hipótesis deben salir bien formuladas para obtener mejores resultados.

2.1.2 Nivel

El nivel de conocimiento de la investigación es descriptiva correlacional. Porque este proyecto tiene como objetivo, describir las relaciones entre la variable 1 con las dimensiones de la variable 2, en un tiempo determinado. Dzul (2013) describe que los estudios correlacionales llegan a determinarse como relación o casualidad entre ambas variables.

La investigación es técnica ya que provoca transformaciones importantes que con llevan al desarrollo de la vida de las personas. Lens (2017) argumenta que es el resultado de una investigación tecnológica que nos ayuda a transformar determinados procesos para lograr mayor producción de la organización.

2.1.3 Tipo

Es investigación aplicada porque tiene como objetivo buscar una aplicación directa y a mediano plazo en el sector productivo. Lozada (2014) estipula que la investigación aplicada impacta indirectamente en el aumento del nivel de la población y en la creación de plazas de trabajo, lo cual genera progreso del sector productivo.

La investigación es técnica porque ayuda a vislumbrar lo que se va a investigar. Almanza (2017) indica que el objetivo de esta investigación es dar un planteamiento de los hechos para generar un buen servicio y así poder facilitar la vida del hombre.

2.1.4 Diseño

El diseño es no experimental-transversal, ya que las variables están más cercanas a la realidad problemática y no pueden ser manipuladas. Hernández (2013) considera que la investigación no experimental es cualquiera en la que no se manipula variables ni asignan sujetos de manera aleatoria.

2.2 Variables, operacionalización

2.2.1 Variables

A continuación, se presenta en la Tabla 2.2.1.1 las variables a investigar en la presente investigación:

Tabla 2.2.1.1

Variables de investigación

VARIABLES	
Variable 1	Calidad de servicios
Variable 2	Productividad

Fuente: Elaboración propia

2.2.2 Operacionalización de variables

A continuación, se presenta en la Tabla 2.2.2.1 la matriz de operacionalización de las variables de estudio

Tabla 2.2.2.1

Cuadro de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES	ESCALA DE MEDICION
CALIDAD DE SERVICIOS	Pizzo (2013) estipula que es un método avanzado por una organización para llevar a cabo las expectativas de sus clientes, ofreciéndoles un servicio rápido y confiable, aun teniendo errores, el cliente se debe sentir comprendido y servido personalmente, proporcionando mayor incremento de ingresos y menores costos para la empresa.	La variable 1 (calidad de servicios) se midió mediante las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, donde se elaboró un cuestionario de 15 ítems.	FIABILIDAD	Prudencia	1-2	(1) DESACUERDO (2) NI DESACUERDO NI ACUERDO (3) ACUERDO	Ordinal
			CAPACIDAD DE RESPUESTA	Efectividad	3		
				Rapidez en la atención	4-5		
			SEGURIDAD	Satisfacer la necesidad del cliente	6-7		
				Confiable	8-9		
EMPATÍA	Atención personalizada	10-11 12-13 14-15					
PRODUCTIVIDAD ORGANIZACIONAL	Robbins y Coulter (2013) considera que la producción sirve para evaluar el rendimiento de los equipos de trabajo y la mano de obra, ya que, a mayor volumen de bienes producidos, aumenta la productividad del colaborador, además mejoraría las habilidades que posee dentro de la empresa.	La variable 2 (productividad organizacional) se medirá mediante las dimensiones de productividad general, productividad de factor- parcial, productividad operacional y productividad de los empleados además, se elaborará una encuesta de 10 ítems.	PRODUCTIVIDAD GENERAL	Identificación de objetivos específicos	16	(1) DESACUERDO (2) NI DESACUERDO NI ACUERDO (3) ACUERDO	Ordinal
			PRODUCTIVIDAD DE FACTOR-PARCIAL	Adquisición y asignación de recursos	17		
				Posicionamiento óptimo del servicio	18		
			PRODUCTIVIDAD OPERACIONAL	Uso efectivo de las finanzas	19		
				Uso efectivo del personal	20		
				Uso efectivo de la investigación y descubrimientos	21		
			PRODUCTIVIDAD DE LOS EMPLEADOS	El estudio de métodos	22		
				La medición del trabajo	23		
				Determinar necesidades de personal	24		
				Distribuir equitativamente las cargas de trabajo	25		
	Comparar el desempeño real con el presupuestado	26-27					

Fuente: Elaboración propia

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

La empresa Everis BPO cuenta con baja efectividad, es por ello que se tomó como población a sus 42 colaboradores, ubicado en la sede Zafiros- La Victoria, donde realizan renovaciones de equipos, transferencias de líneas telefónicas, portabilidades y ventas. Hurtado y Toro (2013) nos menciona que la población, es el total de individuos o elementos que van a ser estudiados y de donde sacaremos resultados de la investigación.

2.3.2 Muestra

Para este proyecto de investigación utilizaremos la muestra censal, por ello la muestra será igual a la población que son 42 colaboradores, ubicado en la sede Zafiros- La Victoria. Silva (2014) argumenta que la muestra es un subgrupo de individuos que serán parte del estudio, ellas ayudarán en la investigación.

2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica de recolección de datos

Las técnicas que utilizaremos en nuestra investigación es la encuesta, la cual ayudará a adjuntar testimonios mediante los operadores. Grasso (2015) establece que la encuesta es un proceso que nos permite explorar la opinión pública y los valores de una sociedad, ya que es de gran importancia poder evaluar lo que está ocurriendo dentro del área de trabajo.

2.4.2. Instrumento de recolección de datos

El instrumento que hemos utilizado para esta investigación es el cuestionario, la cual consta de 27 preguntas con una escala ordinal para los sus 42 colaboradores, ubicado en la sede Zafiros- La Victoria, puesto a que se elaboró en base a la información de la variable 1 con la variable 2, acompañado de los indicadores para ver los resultados de esta investigación.

A continuación, se muestra en la Tabla 2.4.2.1 la estructura dimensional de las variables de estudio:

Tabla 2.4.2.1.

Estructura dimensional de las variables de estudio

Variable	Dimensión	Ítem
Calidad de servicios	Fiabilidad	1- 3
	Capacidad de respuesta	4-7
	Credibilidad	8-11
	Empatía	12-15
Productividad Organizacional	Productividad general	16-18
	Productividad factor-parcial	19-21
	Productividad operacional	22-23
	Productividad de los empleados	24-27

Fuente: Elaboración propia

Asimismo, la encuesta utilizó la escala de Likert, la cual estuvo compuesta por tres categorías: Nunca, A veces y Siempre; esta escala permitió de forma veraz medir las reacciones de los sujetos, en Tabla 2.4.2.2 se muestra de forma muy organizada:

Tabla 2.4.2.2.

Categorías en la escala de Likert

Puntuación	Denominación	INICIAL
1	Desacuerdo	D
2	Ni Desacuerdo Ni Acuerdo	ND
3	Acuerdo	A

Fuente: Elaborado en base a Hernández, Fernández y Baptista Arcos y Castro (2010).

2.4.3. Validez del instrumento

Para garantizar la validez del instrumento, se sometió a un juicio por 3 expertos en materia y metodología, quienes revisaron detalladamente el formato de validación presentada, los resultados fueron favorables ya que lo consideraron aplicable, y por ello se continuó con la investigación. Contreras (2015) describe que, habiendo terminado el diseño de los instrumentos y procedimiento de recolección de datos, vamos a obtener la muestra seleccionada y probar la validación de estos, en relación con el problema investigado, ya que la validez representa la respuesta rápida para las interrogantes formuladas.

A continuación, la Tabla 2.4.3.1 muestra de forma detallada a los responsables que revisaron y calificaron el instrumento de la investigación:

Tabla 2.4.3.1

Validación de expertos

Nº	Experto	Calificación instrumento	Especialidad
Experto 1	Mairena Fox, Petronila Liliana	Aplicable	Investigador
Experto 2	Aliaga Correa, David Fernando	Aplicable	Investigador
Experto 3	Carranza Estela, Teodoro	Aplicable	Investigador

Fuente: Elaboración propia

2.4.4. Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad es la estabilidad de una medida que ayuda a resolver problemas teóricos como prácticos de la investigación, la cual se aplica el cuestionario a una muestra de población para poder tener los resultados obtenidos que aplicamos. Rodríguez (2015) manifiesta que la confiabilidad es la exactitud que un instrumento mide lo que pretende medir, para los efectos de esta investigación.

A continuación, se muestra en la Tabla 2.4.4.1 el resumen de procesamiento de casos, el cual son los resultados del SPSS que se realizaron a una prueba piloto compuesta de 32 encuestados.

Tabla 2.4.4.1.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	32	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	32	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS 22.

Asimismo, a continuación, se presentan la Tabla 2.4.4.2 el cual muestra el estadístico de fiabilidad y la Tabla 2.4.4.3 detalla la escala de medidas para evaluar el coeficiente de alfa de Cron Bach:

Tabla 2.4.4.2.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de	
Cronbach	N de elementos
,855	27

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS.

Tabla 2.4.4.3

Escala de medidas para evaluar el Coeficiente alfa de Cronbach

Valor	Nivel
<0,5	No aceptable
0,5 a 0,6	Pobre
0,6 a 0,7	Débil
0,7 a 0,8	Aceptable
0,8 a 0,9	Bueno
>0,9	Excelente

Fuente: Elaborado en base a Arcos y Castro (2009).

Analizando los resultados obtenidos se observa que el Alfa de Cron Bach tiene una fiabilidad de 0.855 y de acuerdo a la propuesta de Arcos y Castro, dicho resultado se ubica en los intervalos 0,7 a 0,8 señalando un nivel aceptable, por lo tanto, el instrumento es fiable.

2.5. Métodos de análisis de datos

Para la transformación de la información se hará un análisis descriptivo. Hernández (2017) indica que la estadística descriptiva es el método para describir las características de un conjunto de datos a fin de compararlas.

Es por ese motivo que para el procesamiento de datos y la toma de decisiones de la empresa EVERIS BPO se ha utilizado la estadística inferencial junto a la prueba de hipótesis para deducir la información de esta investigación. Hernández (2017) considera que la estadística inferencial nos sirve para especular un conjunto de la población y así obtener las conclusiones para la recopilación de datos de nuestra investigación.

2.6. Aspectos éticos

Para la realización de esta tesis se usó el estilo APA, la cual este proyecto de investigación respeta la validez extrema de los resultados, que se aplicarán técnicas estadísticas para generalizar los resultados de la muestra a la población, por lo que, este trabajo no presenta ningún tipo de plagio ya que toda la información utilizada ha sido interpretada con mis propias palabras. Por consiguiente, se compromete el autor en esta aplicación de proyecto, sin fines lucrativos futuros, ya que el único fin es contribuir en las futuras mejoras de la empresa y generar un conocimiento que sirva de ayuda para nosotros.

III. RESULTADOS

3.1 Prueba de normalidad

Si $N < 50$ entonces usamos Shapiro-Wilk.

H0: Los datos tienen distribución normal (datos paramétricos).

H1: Los datos no tienen distribución normal (datos no paramétricos)

Regla de decisión

Si el valor de $Sig < 0,05$, se rechaza la hipótesis nula (H0)

Si el valor de $Sig > 0,05$, se acepta la hipótesis nula (H0)

Se ha realizado la operación a través del programa estadístico SSPS 20, con una muestra de 32 encuestados el cual presentó el siguiente resultado como se muestra en la Tabla 3.1.1

Tabla 3.1.1.

Pruebas de normalidad de Shapiro-Wilk.

	Estadístico	gl	Sig.
V1 Calidad de servicios	,820	32	,000
V2 Productividad Organizacional	,870	32	,001

Interpretación

Variable 1: Calidad de servicios

En la Tabla 3.1.1 se observa que la variable 1 determinada por calidad de servicios resulto con un valor de significancia de 0,000; por lo tanto, se acepta la H1 (hipótesis alterna) rechazando la H0 (hipótesis nula), concluyendo que los datos no siguen una distribución normal, considerando la prueba no paramétrica (Rho de Spearman) para el análisis de los datos.

Variable 2: Productividad organizacional

La Tabla 3.1.1 muestra que la variable 2 productividad organizacional resulto con un valor SIG de 0,001; por lo tanto, se acepta la H1 (hipótesis alterna) rechazando la H0 (hipótesis nula), por su distribución que no es normal, considerando la prueba no paramétrica (Rho de Spearman).

3.2 Análisis de resultados

3.2.1. Resultados por dimensión

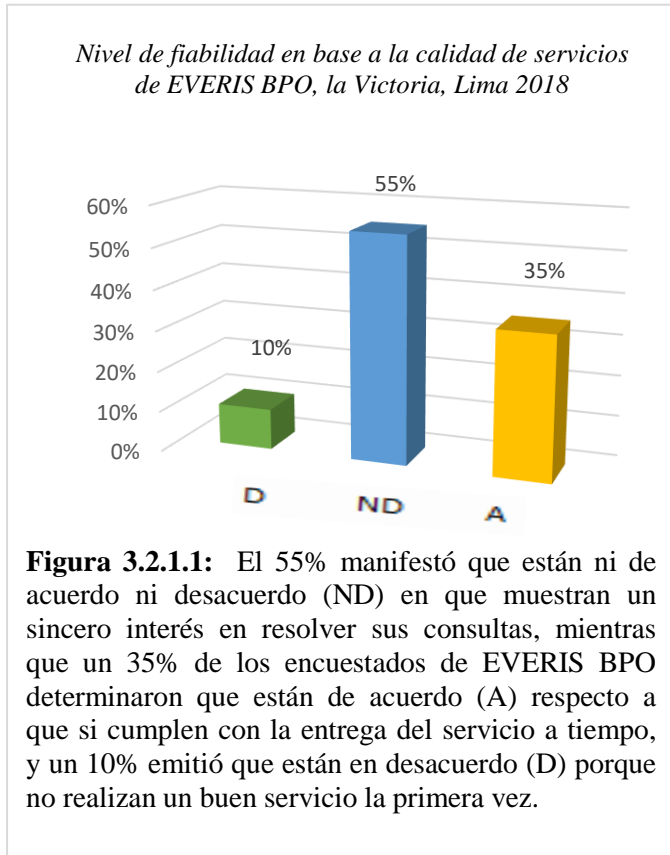
A continuación, en la tabla 3.2.1.1.a muestra nivel de fiabilidad en base a la calidad de servicios de Everis BPO, la Victoria, Lima 2018; la figura 3.2.1.1 muestra en forma de grafico el nivel de fiabilidad en base a la calidad de servicios de Everis BPO, la Victoria, Lima 2018.

Tabla 3.2.1.1.a

Nivel de fiabilidad en base a la calidad de servicios de EVERIS BPO, la Victoria, Lima 2018.

ITEMS	D	ND	A	TOTAL
FIABILIDAD	22	61	33	116
	10%	55%	35%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



Análisis

Aquí se determina que el 55% de los trabajadores de Everis BPO indican que están ni de acuerdo ni desacuerdo en que muestren un sincero interés en resolver las consultas de los clientes, ya que el trato que recibe el usuario conlleva a que sea fiel a la empresa. Según Redhead (2015) manifiesta que los clientes prefieren a las empresas que cumplen sus promesas, en particular sus promesas sobre los resultados del servicio y los atributos centrales del servicio. Si la empresa Everis BPO cuenta con un personal capacitado, que muestre interés en

ayudar a sus clientes, porque son lo más importante para la empresa, y además tener habilidades blandas; entonces se ejecutará el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa para lograr el crecimiento de la organización como del mismo personal, permitiendo así que el 55% de los trabajadores consideran que el servicio se entrega a tiempo y sin errores, aumentando hasta llegar al 100%.

A continuación, la Tabla 3.2.1.2.a muestra el nivel de capacidad de respuesta en base a la calidad de servicios de Everis BPO, la Victoria, Lima 2018; la Figura 3.2.1.2 muestra en forma de gráfico el nivel de capacidad de respuesta en base a la calidad de servicios de Everis BPO, la Victoria, Lima 2018.

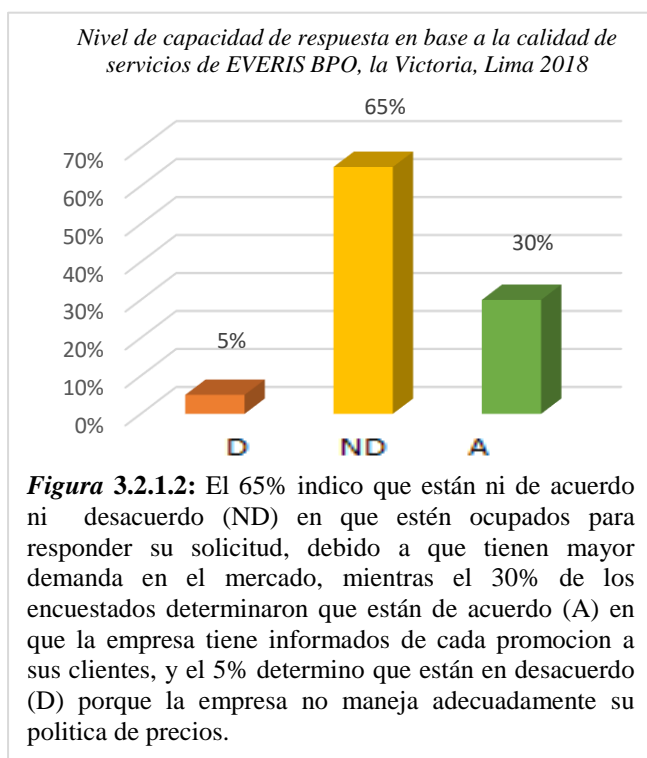
Tabla 3.2.1.2.a

Nivel de capacidad de respuesta en base a la calidad de servicios de EVERIS BPO, la Victoria, Lima 2018.

ITEMS	D	ND	A	TOTAL
CAPACIDAD DE RESPUESTA	9	97	62	168
	5%	65%	30%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Análisis



El 65% de trabajadores de Everis BPO determinaron que están ni de acuerdo ni desacuerdo con que los empleados estén ocupados para responder su solicitud, debido a que tienen mayor demanda en el mercado. Leviticus (2018) estipula que la capacidad de respuesta al cliente está dando con exactitud y perspicacia a los clientes que lo necesitan, es por ello que se debe capacitar al personal de la organización para estar a la expectativa del cliente. Si la empresa

Everis BPO brinda una correcta atención al cliente podrá identificar las necesidades que requiere el mismo, suministrando un servicio rápido y cumpliendo el tiempo de lo que se ha prometido así que el 65% de los trabajadores consideran que la empresa mantiene informados a cada cliente de las promociones que sale, aumente hasta llegar a 100%.

A continuación, la Tabla 3.2.1.3.a muestra el nivel de seguridad en base a la calidad de servicios de Everis BPO, la Victoria, Lima 2018; la Figura 3.2.1.3 muestra en forma de gráfico el nivel de seguridad en base a la calidad de servicios de Everis BPO, la Victoria, Lima 2018.

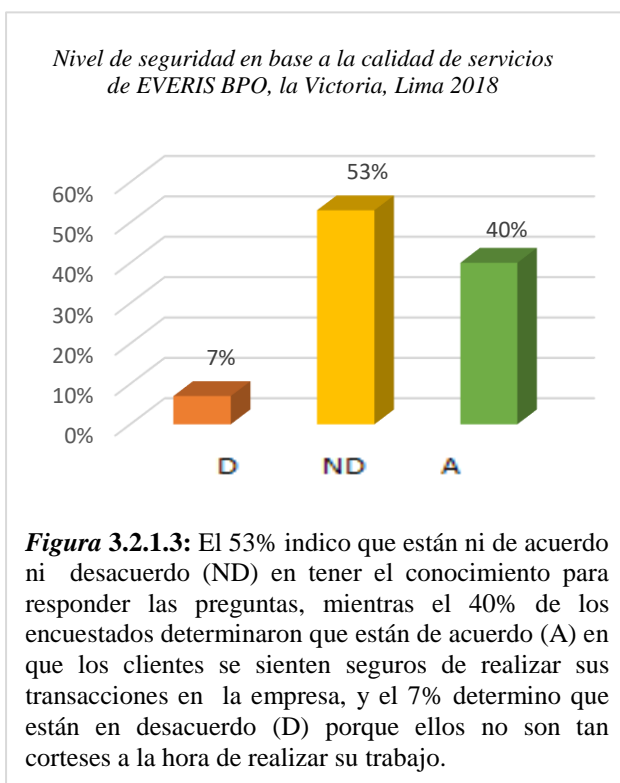
Tabla 3.2.1.3.a

Nivel de seguridad en base a la calidad de servicios de EVERIS BPO, la Victoria, Lima 2018.

ITEMS	D	ND	A	TOTAL
SEGURIDAD	15	90	63	168
	7%	53%	40%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Análisis



El 53% de los trabajadores de Everis BPO determinaron que están ni de acuerdo ni desacuerdo en tener el conocimiento para responder las preguntas, debido a la falta de capacitación y motivación por parte de sus jefes y eso trae consecuencias a futuro para el proceso administrativo. Rubio (2014) considera que tiene un impacto positivo sobre el nivel de satisfacción del servicio recibido en las organizaciones, con un buen trato y amabilidad hacia el cliente, agilidad en la atención y sobre todo la confianza que refleje el trabajador. Si

la empresa Everis BPO realiza su servicio con tal confiabilidad, el cliente se va a sentir con tal confiabilidad de otorgar sus datos a la compañía y realizar la venta, por ende, el 53% de los trabajadores que consideran que los empleados les otorgaba mayor confianza, aumente hasta llegar a 100%.

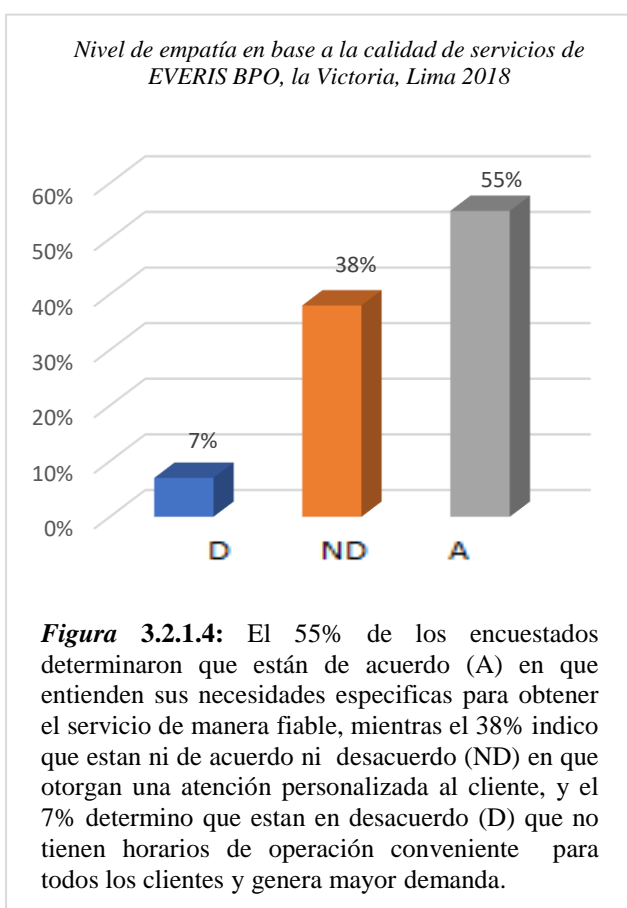
A continuación, la Tabla 3.2.1.4.a muestra el nivel de empatía en base a la calidad de servicios de Everis BPO, la Victoria, Lima 2018; la Figura 3.2.1.4 muestra en forma de gráfico el nivel de empatía en base a la calidad de servicios de Everis BPO, la Victoria, Lima 2018.

Tabla 3.2.1.4.a

Nivel de empatía en base a la calidad de servicios de EVERIS BPO, la Victoria, Lima 2018.

ITEMS	D	ND	A	TOTAL
EMPATÍA	15	90	63	168
	7%	38%	55%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



Análisis

El 55% de los trabajadores de Everis BPO determinaron que los empleados están de acuerdo en que entienden sus necesidades específicas para obtener el servicio de manera fiable, porque se entregan feed backs cuando cometen errores y hasta puede causar una suspensión por ser reiterativos, es por ello que las empresas deben establecer pautas de atención personalizada para satisfacer al cliente, y a sus operadores otorgarles confianza, ayudándolos a que estén plenamente concentrados en su labor. Montes (2013) argumenta que está relacionado con la comprensión del otro y de su mundo afectivo, a la que

se llega como resultado de conectar con los sentimientos ajenos. Si la empresa Everis BPO transmite esa empatía, visualizando las expectativas y los deseos de cada cliente, el 55% de los trabajadores consideran que le prestaban mayor atención van a aumentar hasta llegar a 100%.

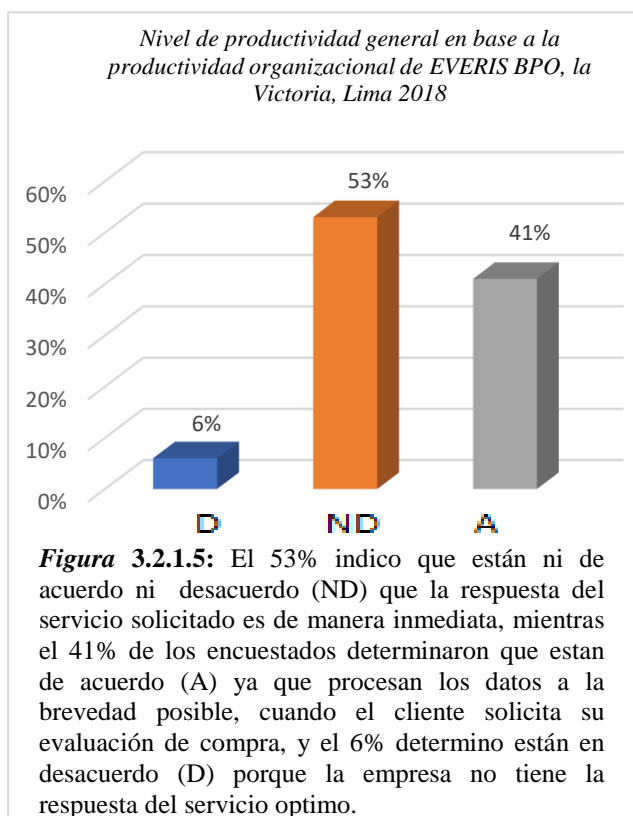
A continuación, la Tabla 3.2.1.5.a muestra el nivel de productividad general en base a la productividad organizacional de Everis BPO, la Victoria, Lima 2018; la Figura 3.2.1.5 muestra en forma de gráfico el nivel de productividad general en base a la productividad organizacional de Everis BPO, la Victoria, Lima 2018.

Tabla 3.2.1.5.a

Nivel de productividad general en base a la productividad organizacional de EVERIS BPO, la Victoria, Lima 2018.

ITEMS	D	ND	A	TOTAL
PRODUCTIVIDAD GENERAL	13	63	50	126
	6%	53%	41%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



Análisis

El 53% de los trabajadores de Everis BPO determinaron que están ni de acuerdo ni desacuerdo en que procesen los datos a la brevedad posible, cuando el cliente solicita su evaluación de compra, puesto a que genera mayor demanda y un buen crecimiento para la empresa, haciendo que la productividad del operador eleve y se visualice en el sistema. Tejada (2017) describe que cuando ya esté conectado se debe verificar que los recursos se estén administrando adecuadamente. Si la empresa Everis BPO entrega un

servicio óptimo y con una excelente calidad, va a satisfacer tanto al cliente como aumentar su producción de ellos mismos, el 53% de los trabajadores indicaron que, a pesar de la volumetría de clientes, los colaboradores atienden de manera eficaz y efectiva para lograr dar una buena calidad que van a aumentar hasta llegar a 100%.

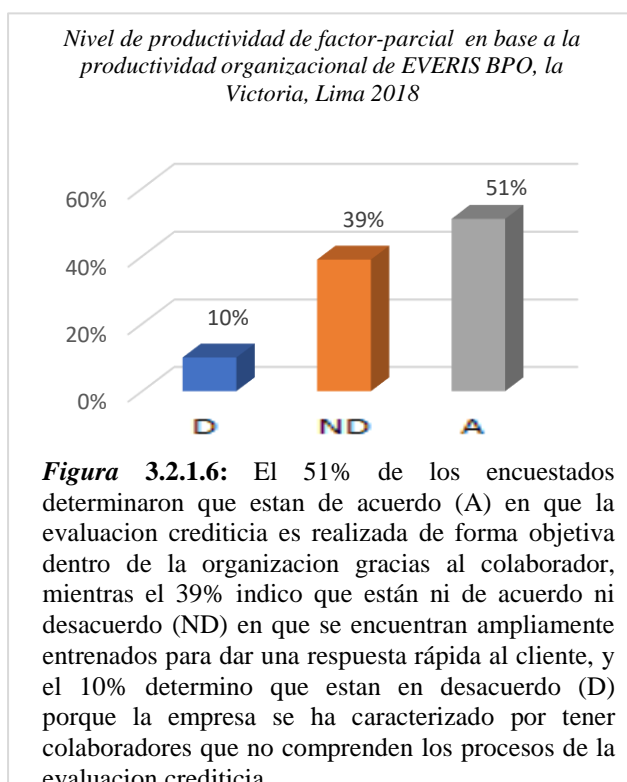
A continuación, la Tabla 3.2.1.6.a muestra el nivel de productividad de factor-parcial en base a la productividad organizacional de Everis BPO, la Victoria, Lima 2018; la Figura 3.2.1.6 muestra en forma de gráfico el nivel de productividad general en base a la productividad organizacional de Everis BPO, la Victoria, Lima 2018.

Tabla 3.2.1.6.a

Nivel de productividad de factor-parcial en base a la productividad organizacional de EVERIS BPO, la Victoria, Lima 2018.

ITEMS	D	ND	A	TOTAL
PRODUCTIVIDAD DE FACTOR-PARCIAL	11	53	62	126
	10%	39%	51%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



Análisis

El 51% de los trabajadores de Everis BPO determinaron que están de acuerdo en que la evaluación crediticia es realizada de forma objetiva dentro de la organización gracias al colaborador por el esfuerzo y el empeño que le pone al proceder con la transacción, Tejada (2017) argumenta que se aplica para controlar el estado de la productividad de la organización. Si la empresa Everis BPO ofrece una mejora para su servicio de cada cliente, debe cumplir con lo

prometido ya que va a hacer uso de los recursos necesarios para dar una respuesta rápida del servicio, el 51% de los trabajadores afirmaron que si la empresa cumple con el servicio pactado a la hora exacta va a aumentar hasta llegar a 100%.

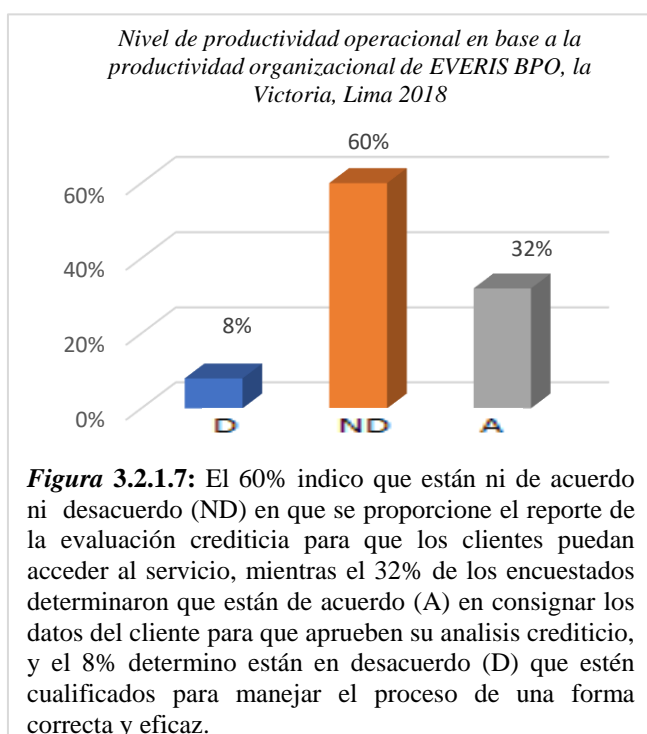
A continuación, la Tabla 3.2.1.7.a muestra el nivel de productividad operacional en base a la productividad organizacional de Everis BPO, la Victoria, Lima 2018; la Figura 3.2.1.7 muestra en forma de gráfico el nivel de productividad operacional en base a la productividad organizacional de Everis BPO, la Victoria, Lima 2018.

Tabla 3.2.1.7.a

Nivel de productividad operacional en base a la productividad organizacional de EVERIS BPO, la Victoria, Lima 2018.

ITEMS	D	ND	A	TOTAL
PRODUCTIVIDAD OPERACIONAL	12	43	29	85
	8%	60%	32%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



Análisis

El 60% de los trabajadores de Everis BPO determinaron que están ni de acuerdo ni desacuerdo en que se proporcione el reporte de la evaluación crediticia para que los clientes puedan acceder al servicio, debido a que, si la operación sale fuera de tiempo, el cliente realizaría una queja y afectaría a la empresa por el servicio que está solicitando. Tejada (2017) estipula que la productividad como eficiencia ayuda a mejorar las técnicas

realizadas por el trabajador. Si la empresa Everis BPO aplica métodos más sencillos y reduce más los costos, obtendría clientes y el operador invertiría más su tiempo en un buen proceso de gestión, el 60% de los trabajadores indicaron que, si la empresa ofrece un servicio de calidad y a menor costo, sería un gran éxito ya que aumentaría hasta llegar a 100%.

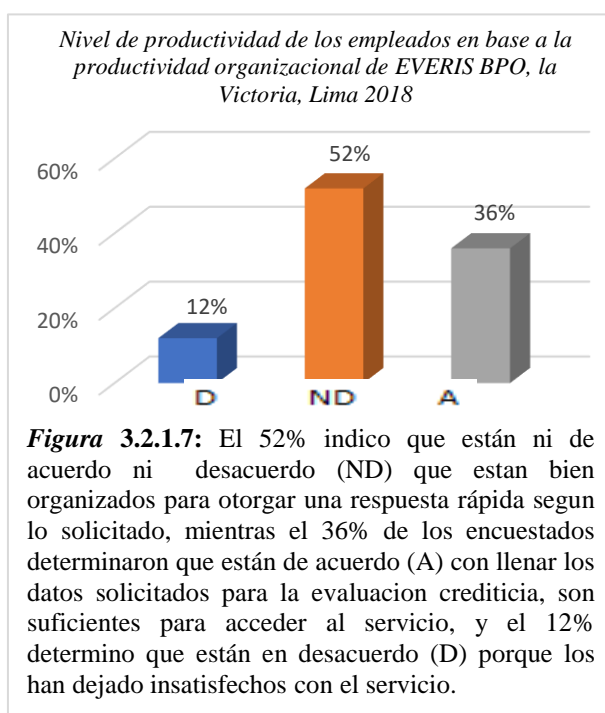
A continuación, la Tabla 3.2.1.8.a muestra el nivel de productividad de los empleados en base a la productividad organizacional de Everis BPO, la Victoria, Lima 2018; la Figura 3.2.1.8 muestra en forma de gráfico el nivel de productividad de los empleados en base a la productividad organizacional de Everis BPO, la Victoria, Lima 2018.

Tabla 3.2.1.7.a

Nivel de productividad de los empleados en base a la productividad organizacional de EVERIS BPO, la Victoria, Lima 2018.

ITEMS	D	ND	A	TOTAL
PRODUCTIVIDAD DE LOS EMPLEADOS	22	94	52	168
	12%	52%	36%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



Análisis

El 52% de los trabajadores de Everis BPO determinaron que están ni de acuerdo ni desacuerdo en que se encuentran bien organizados para otorgar una respuesta rápida, debido a la falta de comunicación entre equipo y falta de proactividad. Tejada (2017) considera que la productividad aumenta cuando los empleados son competentes, trabajan con empeño y realizan su trabajo de forma eficaz. Si la empresa Everis BPO aplica estrategias de mejora; es decir,

consignar cámaras de seguridad en las oficinas para corroborar si el operador está o no trabajando como se debe, y sin distracciones, entonces los clientes recomendarían el servicio a sus amigos, familia, entre otros, el 52% de los trabajadores afirmaron que, si los trabajadores se encuentran muy bien motivados y satisfechos de laborar en la compañía, este aumentaría hasta llegar a 100%.

3.2.2. Resultados por variable

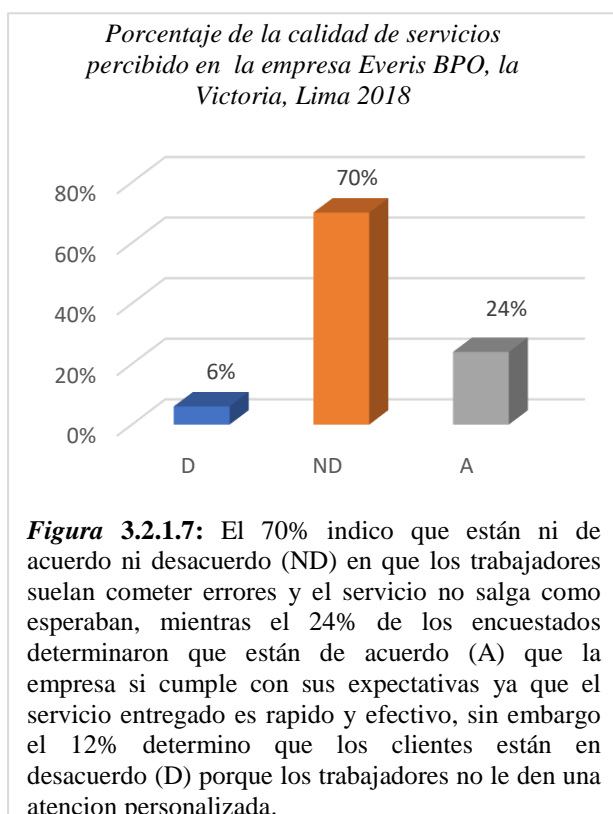
A continuación, la Tabla 3.2.2.1.a muestra el nivel de condición del servicio en base a la calidad de servicios de la empresa Everis BPO, la Victoria, Lima 2018, y la Figura 3.2.2.1 muestra en forma de gráfico el nivel de condición del servicio en base a la calidad de servicios de la empresa Everis BPO, la Victoria, Lima 2018.

Tabla 3.2.2.1.a

Porcentaje de la calidad de servicios percibido en la empresa Everis BPO, la Victoria, Lima 2018.

ITEMS	N	AV	S	TOTAL
CALIDAD DE SERVICIOS	55	331	244	630
	6%	70%	24%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.



Análisis

El 70% de los trabajadores de Everis BPO determinaron que están ni de acuerdo ni desacuerdo en que los trabajadores suelen cometer errores y el servicio no salga como esperaban, porque los clientes están pagando para un buen servicio y como se lo merecen. Según Pizzo (2013) estipula que es un método avanzado por una organización para llevar a cabo las expectativas de sus clientes, ofreciéndoles un servicio rápido y confiable, aun teniendo errores, el cliente se debe sentir comprendido y servido personalmente, proporcionando mayor incremento de ingresos y menores costos para la empresa.

Si la empresa Everis BPO mantiene motivados a su personal, los clientes saldrán satisfechos con la atención porque es la imagen que reciben a primera instancia, además el 70 % de los trabajadores determinaron que los clientes volverían a la empresa solo por el trato recibido, y así aumentaría hasta llegar al 100%.

A continuación, la Tabla 3.2.2.2.a muestra el nivel de rendimiento del operador en base a la productividad organizacional de Everis BPO, la Victoria, Lima 2018 y la Figura 3.2.2.2 muestra en forma de grafico el nivel de rendimiento del operador en base a la productividad organizacional de Everis BPO, la Victoria, Lima 2018.

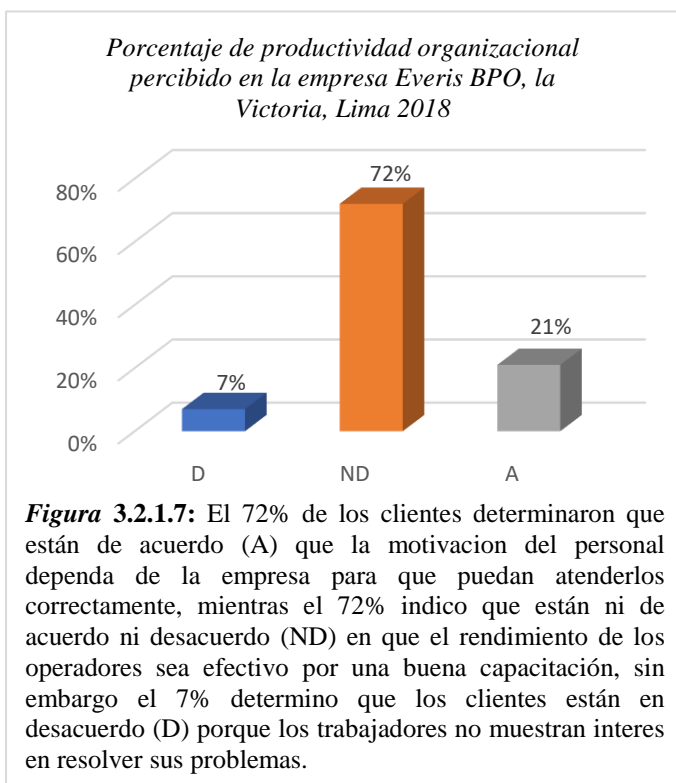
Tabla 3.2.2.2.a

Porcentaje de productividad organizacional percibido en la empresa Everis BPO, la Victoria, Lima 2018.

ITEMS	N	AV	S	TOTAL
PRODUCTIVIDAD ORGANIZACIONAL	58	253	193	504
	7%	72%	21%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.

Análisis



El 72% de los trabajadores de Everis BPO, determinaron que están ni de acuerdo ni desacuerdo en que el rendimiento de los operadores sea efectivo por una buena capacitación, sin embargo, para un mejor rendimiento del operador debe contar con incentivos salariales como motivación para que realice un buen trabajo. Según Robbins y Coulter (2013) estipula que la producción sirve para evaluar el rendimiento de los equipos de trabajo y la mano de obra, puesto que, a mayor volumen de bienes

producidos, aumenta la productividad del colaborador. Si la empresa Everis BPO sigue cumpliendo con las expectativas del cliente, este se va a ver atraído por el servicio recibido y será un cliente fiable, permitiendo así que el 72% de los trabajadores queden satisfechos, y aumentaría hasta llegar al 100%.

3.2.3. Resultados de las medidas descriptivas

A continuación, se muestra en la tabla 3.2.3.1 la desviación estándar, los promedios y coeficiente de variabilidad de las variables 1 y la variable 2, con sus dimensiones respectivamente:

Tabla 3.2.3.1

Desviación estándar, los promedios y el coeficiente de variabilidad de la VI y V2

VARIABLE	DIMENSIÓN	Desviación estándar	Promedio	Coficiente Variabilidad
CALIDAD DE SERVICIOS	Fiabilidad	0.58	2.09	0.28
	Capacidad de respuesta	0.51	2.32	0.22
	Seguridad	0.60	2.29	0.27
	Empatía	0.60	2.46	0.24
PRODUCTIVIDAD ORGANIZACIONAL	Productividad general	0.64	2.29	0.28
	Productividad factor parcial	0.64	2.40	0.27
	Productividad Operacional	0.67	2.20	0.30
	Productividad de los empleados	0.64	2.18	0.29

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

3.2.4. Prueba de hipótesis

3.2.4.1. Prueba de hipótesis general

H_G: Existe relación entre calidad de servicios y la productividad de la Empresa EVERIS BPO del distrito de la Victoria, Lima 2018.

H₀: No existe relación entre calidad de servicios y la productividad de la Empresa EVERIS BPO del distrito de la Victoria, Lima 2018.

H₁: Si existe relación entre calidad de servicios y la productividad de la Empresa EVERIS BPO del distrito de la Victoria, Lima 2018.

A continuación, la Tabla 3.2.4.1.1 muestra de forma detallada el grado de relación según el coeficiente la correlación de Rho Spearman:

Tabla 3.2.4.1.1.

Cuadro de coeficientes de correlación de Spearman

Valor	Significado
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández, R. et al. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.

A continuación, la Tabla 3.2.4.1.2 muestra la correlación de las variables de estudio:

Prueba de hipótesis

H0: $R=0$; V1 no está relacionada con la V2

H1: $R>0$; V1 está relacionada con la V2

Significancia de tabla = 0.05; nivel de aceptación = 95%

Significancia y decisión

- a) Si la $Sig.E < Sig.T$, entonces se rechaza H0
- b) Si la $Sig.E > Sig.T$, entonces se acepta H0

Tabla 3.2.4.1.2.*Correlación de variables*

			Calidad de Servicio	Productividad Organizacional
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,239
		Sig. (bilateral)	.	,188
	Productividad Organizacional	N	32	32
		Coefficiente de correlación	,239	1,000
		Sig. (bilateral)	,188	.
		N	32	32

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla 3.2.4.1.2 del coeficiente de correlación de variables, se observa el valor de 0.239, asumiendo el significado de positiva media entre la variable calidad de servicios y la variable productividad organizacional de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman de la tabla 3.2.4.1.1. La significancia asumida es de 0.188 (0.05 de acuerdo a la hipótesis del trabajo) teniendo como resultado el rechazo de la hipótesis alterna (H1) y se acepta la hipótesis nula (H0) como verdadera; por lo tanto, la hipótesis general de trabajo ha quedado demostrada, dando a conocer que, no existe relación entre calidad de servicios y la productividad organizacional de Everis BPO, la Victoria, Lima 2018.

3.2.4.2. Prueba de hipótesis específicas

H_{E1}: Existe relación entre calidad de servicios y la productividad general de Everis BPO, la Victoria, Lima 2018.

H₀: No existe relación entre calidad de servicios y la productividad general de Everis BPO, la Victoria, Lima 2018.

H₁: Si existe relación entre calidad de servicios y la productividad general de Everis BPO, la Victoria, Lima 2018.

A continuación, la Tabla 3.2.4.2.1 muestra la correlación entre la variable calidad de servicios y la dimensión productividad general:

Tabla 3.2.4.2.1

La correlación entre la variable calidad de servicios y la dimensión productividad general

			Calidad de Servicio	Productividad general
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,329
		Sig. (bilateral)	.	,066
		N	32	32
	Productividad General	Coefficiente de correlación	,329	1,000
		Sig. (bilateral)	,066	.
		N	32	32

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla 3.2.4.2.1 se observa que existe una correlación de un 0.329, entre la variable calidad de servicios y la dimensión productividad general. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva media de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman de la tabla 3.2.4.1.1. La significancia de $E= 0.066$ muestra que E es mayor al 0.05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula. Se concluye que, no existe relación entre calidad de servicios y la productividad general de Everis BPO, la Victoria, Lima 2018.

H_{E2} : Existe relación entre calidad de servicios y la productividad de factor-parcial de Everis BPO, la Victoria, Lima 2018.

H_0 : No existe relación entre calidad de servicios y la productividad de factor-parcial de Everis BPO, la Victoria, Lima 2018.

H_1 : Si existe relación entre calidad de servicios y la productividad de factor-parcial de Everis BPO, la Victoria, Lima 2018.

A continuación, la Tabla 3.2.4.2.2 muestra la correlación entre la variable calidad de servicio y la dimensión productividad de factor-parcial:

Tabla 3.2.4.2.2

Correlación entre la variable calidad de servicios y la dimensión productividad de factor-parcial

		Calidad de servicio	Productividad de Factor- parcial
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,404*
		N	.022
Productividad de Factor- parcial			32
		Coefficiente de correlación	,404*
		Sig. (bilateral)	1,000
			.022
		N	32

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla 3.2.4.2.2 se observa que existe una correlación de un 0.404, entre la variable calidad de servicios y la dimensión productividad de factor-parcial. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva media de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman de la tabla 3.2.4.1.1. La significancia de $E = 0.022$ muestra que E es menor al 0.05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se concluye que, si existe relación entre calidad de servicios y la productividad de factor-parcial de Everis BPO, la Victoria, Lima 2018.

H_{E3} : Existe relación entre calidad de servicios y la productividad operacional de Everis BPO, la Victoria, Lima 2018.

H_0 : No existe relación entre calidad de servicios y la productividad operacional de Everis BPO, la Victoria, Lima 2018.

H_1 : Si existe relación entre calidad de servicios y la productividad operacional de Everis BPO, la Victoria, Lima 2018.

A continuación, la Tabla 3.2.4.2.3 muestra la correlación entre la variable calidad de servicios y la dimensión productividad operacional:

Tabla 3.2.4.2.3

Correlación entre la variable calidad de servicios y la productividad operacional

			Calidad de servicio	Productividad Operacional
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	1,000	-,036
		Sig. (bilateral)	.	,847
	N	32	32	
Rho de Spearman	Productividad Operacional	Coefficiente de correlación	-,036	1,000
		Sig. (bilateral)	,847	.
	N	32	32	

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla 3.2.4.2.3 se observa que existe una correlación de un -0.036, entre la variable calidad de servicios y la dimensión productividad operacional. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es negativa media de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman de la tabla 3.2.4.1.1. La significancia de E= 0.847 muestra que E es mayor al 0.05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula. Se concluye que, no existe relación entre calidad de servicios y la productividad operacional de Everis BPO, la Victoria, Lima 2018.

H_{E4}: Existe relación entre calidad de servicios y la productividad de los empleados de Everis BPO, la Victoria, Lima 2018.

H₀: No existe relación entre calidad de servicios y la productividad de los empleados de Everis BPO, la Victoria, Lima 2018.

H₁: Si existe relación entre calidad de servicios y la productividad de los empleados de Everis BPO, la Victoria, Lima 2018.

A continuación, la Tabla 3.2.4.2.3 muestra la correlación entre la variable calidad de servicios y la productividad de los empleados:

Tabla 3.2.4.2.3

Correlación entre la variable calidad de servicios y la productividad de los empleados

			Calidad de servicio	Productividad de los Empleados
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,137
		Sig. (bilateral)	.	,455
		N	32	32
	Productividad de los Empleados	Coeficiente de correlación	,137	1,000
		Sig. (bilateral)	,455	.
		N	32	32

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla 3.2.4.2.3 se observa que existe una correlación de un 0.137, entre la variable calidad de servicios y la dimensión productividad de los empleados. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva media de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman de la tabla 3.2.4.1.1. La significancia de E= 0.455 muestra que E es mayor al 0.05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula. Se concluye que, no existe relación entre calidad de servicios y la productividad de los empleados de Everis BPO, la Victoria, Lima 2018.

IV. DISCUSIÓN

PRIMERA:

Se tuvo como objetivo general determinar la relación entre calidad de servicios y la productividad de la Empresa EVERIS BPO del distrito de la Victoria, Lima 2018, mediante la Prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) mayor a 0.05, es decir " $0.188 < 0.05$ ", por ende, se rechaza la hipótesis alterna.

Además, ambas variables poseen una correlación de 0.239; lo cual indica que es una relación positiva media. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis de investigación indicando que no existe relación positiva media entre calidad de servicios y la productividad de la Empresa EVERIS BPO del distrito de la Victoria, Lima 2018, por ende, el objetivo general queda demostrado.

Según Benavides (2013) en la tesis denominada Calidad y productividad en el sector hotelero Andaluz, en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, en la Universidad de Málaga, España; establecieron analizar la relación entre calidad y productividad en el sector hotelero Andaluz. La investigación llegó a las siguientes conclusiones, donde ellos tienen el reconocimiento del papel del consumidor, la atención rápida y eficaz, la perspectiva de gestión de la calidad o un enfoque estratégico que pueda ayudarlos a sintetizar los resultados del trabajo realizado y sus investigaciones futuras para un mejor progreso. Así mismo, mediante el análisis comparativo de los resultados del diagnóstico del rendimiento de los trabajadores del hotel Andaluz en España, se puede concluir que necesitan realizar capacitaciones o reuniones semanales para mejorar su desarrollo en el proceso gracias al análisis estadístico descriptivo.

Se coincide con la conclusión de Benavides, en que se debe preparar a los empleados para tener un buen manejo del sector Hotelero y puedan dar una buena impresión para la perspectiva del cliente.

La teoría de la gestión de calidad de Joseph M. Juran (citado por Montaña, 2016) considera que la mejora de calidad dependerá de la planificación de los trabajadores, organizándose de manera correcta para que no cometan errores, siendo eficientes para que logren obtener mayores resultados como la satisfacción del cliente y la conformidad con la entrega del producto y a su vez puedan adecuarse al proceso de trabajo.

SEGUNDA:

Se tuvo como objetivo general determinar la relación entre calidad de servicios y la productividad general de la Empresa EVERIS BPO del distrito de la Victoria, Lima 2018, mediante la Prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) mayor a 0.05, es decir “ $0.066 < 0.05$ ”, por ende, se rechaza la hipótesis alterna.

Además, ambas variables poseen una correlación de 0.329; lo cual indica que es una relación positiva media. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis de investigación indicando que no existe relación positiva media entre calidad de servicios y la productividad general de la Empresa EVERIS BPO del distrito de la Victoria, Lima 2018, por ende, el objetivo general queda demostrado.

Según Curillo (2014) en la tesis orientado al Análisis y propuesta de mejoramiento de la productividad de la fábrica artesanal de hornos industriales Facopa- España; establecieron analizar una propuesta de mejoramiento de la productividad de la fábrica artesanal de hornos industriales Facopa- España. La investigación llegó a las siguientes conclusiones, que el programa planteado sería funcional, ya que por ejemplo productividad, señalización, capacitación entre otros temas propuestos son elementos que faltan a la planta de producción de la empresa y se tiene que tomar en cuenta ya que esto ayudaría a realizar cambios y resultados beneficiosos. Así mismo, mediante el análisis comparativo se detectó que la productividad ha disminuido debido a la falta de trabajo en equipo en la fábrica artesanal de hornos industriales Facopa, se puede concluir que deben de realizar dinámicas para promover a los trabajadores a trabajar por placer mas no por obligación.

Se coincide con la conclusión de Curillo, en que se deben realizar encuestas a los empleados para verificar que está yendo mal dentro del área de trabajo y analizar que les hace falta para trabajar en equipo.

Teoría de la productividad general de Karl Heinrich Mar (citado por Valle, 2018) estipula que las operaciones son analizadas y por ello debe ser realizado por un equipo de especialistas, ya que el personal de producción no lograra terminar con todo el proceso. Por este motivo se necesita sistemas de incentivos salariales, estandarización en el trabajo y selección de trabajadores que sobresalen en el puesto y ascenderlos.

TERCERA:

Se tuvo como objetivo general determinar la relación entre calidad de servicios y la productividad de factor-parcial de la Empresa EVERIS BPO del distrito de la Victoria, Lima 2018, mediante la Prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “ $0.022 < 0.05$ ”, por ende, se rechaza la hipótesis nula.

Además, ambas variables poseen una correlación de 0.404; lo cual indica que es una relación positiva media. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe relación positiva media entre calidad de servicios y la productividad factor-parcial de la Empresa EVERIS BPO del distrito de la Victoria, Lima 2018, por ende, el objetivo general queda demostrado.

Según Aduato (2015) en la tesis enfocada en el Análisis y rediseño del método de trabajo para el incremento de la productividad en el proceso de mantenimiento de pallets de una planta industrial. Universidad Nacional de Ingeniería, Perú; establecieron analizar y rediseñar el método de trabajo para el incremento de la productividad en el proceso de mantenimiento de pallets de una planta industrial. La investigación llegó a las siguientes conclusiones, para que incremente la productividad del proceso se necesita realizar capacitaciones para el personal, implementar el orden y la limpieza en los almacenes y la mejoría en las condiciones de trabajo (iluminación, accesos, ventilación y calefacción, servicios), por consiguiente; se logró un 60% de mejora, reduciendo el índice de devoluciones por fallas. Se puede concluir que tienen que realizar capacitaciones para mejorar su nivel de rendimiento para maximizar la entrega del producto solicitado.

Se coincide con la conclusión de Aduato, en que el método de trabajo influye mucho en el proceso de operación de cada trabajador para llevar a cabo un buen trabajo y el cliente quede satisfecho.

Teoría de la productividad factor-parcial de Karl Heinrich Mar (citado por Valle, 2018) considera que se debe medir la productividad con la cantidad de productos y servicios realizados como los recursos utilizados, para examinar el desempeño de cada trabajador y el logro de resultados que se está obteniendo en la empresa.

CUARTA:

Se tuvo como objetivo general determinar la relación entre calidad de servicios y la productividad operacional de la Empresa EVERIS BPO del distrito de la Victoria, Lima 2018, mediante la Prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) mayor a 0.05, es decir “ $0.847 < 0.05$ ”, por ende, se rechaza la hipótesis alterna.

Además, ambas variables poseen una correlación de -0.036; lo cual indica que es una relación negativa media. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis de investigación indicando que no existe relación negativa media entre calidad de servicios y la productividad operacional de la Empresa EVERIS BPO del distrito de la Victoria, Lima 2018, por ende, el objetivo general queda demostrado.

Según Calvo (2015) en la tesis orientado a la Relación de los factores motivacionales en el desempeño del talento humano del banco de crédito del Perú BCP- Cusco. Universidad Nacional de San Antonio, Cusco; establecieron analizar la relación de los factores motivacionales en el desempeño del talento humano del banco de crédito del Perú BCP- Cusco. La investigación llegó a las siguientes conclusiones, que los factores motivacionales más relevantes en el desempeño del colaborador del Banco BCP - Cusco, son el trabajo mismo, reconocimiento laboral del personal y las condiciones del trabajo para que pueda lograr una mayor productividad y otorgarle así el bono de incentivo. Así mismo, mediante el análisis comparativo de los resultados del diagnóstico del rendimiento de los trabajadores del Banco BCP - Cusco, se puede concluir que los operadores deben estar motivados para realizar un buen trabajo y no cometer errores.

Se coincide con la conclusión de Calvo, en que se debe dar incentivos a los colaboradores para que mejoren las fallas realizadas dentro del proceso y así se sientan a gusto con la empresa y brinden una buena atención al cliente.

Teoría de la productividad operacional de Karl Heinrich Mar (citado por Valle, 2018) argumenta que el trabajador requiere de mayor concentración al realizar diversas operaciones y por ende deberían de reconocer su labor. Esta teoría desencadenó numerosas críticas y controversias, ya que muchas empresas sí han obtenido resultados como otras que no. Pero qué pasa si un empleado se encuentra insatisfecho, tendríamos que determinar las razones que podrían ser: falta de seguridad en el empleo, falta de oportunidad de progreso, conflictos interpersonales entre los trabajadores, entre otras cosas.

QUINTA:

Se tuvo como objetivo general determinar la relación entre calidad de servicios y la productividad de los empleados de la Empresa EVERIS BPO del distrito de la Victoria, Lima 2018, mediante la Prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) mayor a 0.05, es decir “ $0.455 < 0.05$ ”, por ende, se rechaza la hipótesis alterna.

Además, ambas variables poseen una correlación de 0.137; lo cual indica que es una relación positiva media. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis de investigación indicando que no existe relación positiva media entre calidad de servicios y la productividad de los empleados de la Empresa EVERIS BPO del distrito de la Victoria, Lima 2018, por ende, el objetivo general queda demostrado.

Según Avellon (2015) en la tesis mencionada como La eficiencia y la productividad de las comunidades autónomas españolas en la gestión tributaria: aplicación del análisis envolvente de datos. Universidad de Valladolid, España; establecieron analizar la relación entre eficiencia y la productividad de las comunidades autónomas españolas en la gestión tributaria: aplicación del análisis envolvente de datos. La investigación llegó a las siguientes conclusiones, que los resultados de los análisis de eficiencia se deberían analizar de forma conjunta con los resultados de eficacia y de calidad en la gestión tributaria, lo que permite alcanzar de forma segura el objetivo principal propuesto al principio de la tesis que ahora se presenta, se puede concluir que los colaboradores deben trabajar de manera rápida y eficaz para ser útil en la empresa y así genere un desarrollo proactivo que resalte el incremento de producción.

Se coincide con la conclusión de Calvo, en que el trabajador debe tener bonos, regalos, sorteos por parte de la empresa para mejorar su rendimiento laboral.

Teoría de la productividad operacional de Karl Heinrich Mar (citado por Valle, 2018) indica los empleados quieren sistemas de pagos y políticas de ascenso que sean congruentes con sus expectativas, ya que se preocupan por el ambiente laboral tanto como su bienestar personal para que puedan dar un mejor desempeño laboral. Por consiguiente, el coordinador debe tener mayor comunicación con sus representantes, diagnosticar el problema y ver las soluciones para subir su autoestima permitiéndole desarrollarse a sí mismo y realice mejor su trabajo.

V. CONCLUSIÓN

Primera: Se concluye que no existe relación entre calidad de servicios y la productividad de la Empresa; debido a la regla de decisión donde se rechazó la hipótesis alterna y se aceptó la hipótesis nula porque la significancia encontrada de 0.188 es mayor a la significancia de trabajo de 0.05. Además, se determinó mediante la prueba de Rho de Spearman un coeficiente de 0.239 confirmando que existe una correlación positiva media entre las variables.

Segunda: Se concluye que no existe relación entre calidad de servicios y la productividad general de la Empresa; debido a la regla de decisión donde se rechazó la hipótesis alterna y se aceptó la hipótesis nula porque la significancia encontrada de 0.066 es mayor a la significancia de trabajo de 0.05. Además, se determinó mediante la prueba de Rho de Spearman un coeficiente de 0.329 confirmando que existe una correlación positiva considerable entre las variables.

Tercera: Se concluye que existe relación entre calidad de servicios y la productividad factor-parcial de la Empresa; debido a la regla de decisión donde se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa porque la significancia encontrada de 0.022 es menor a la significancia de trabajo de 0.05. Además, se determinó mediante la prueba de Rho de Spearman un coeficiente de 0.404 confirmando que existe una correlación positiva considerable entre las variables.

Cuarta: Se concluye que existe relación entre calidad de servicios y la productividad operacional de la Empresa; debido a la regla de decisión donde se rechazó la hipótesis alterna y se aceptó la hipótesis nula porque la significancia encontrada de 0.847 mayor a la significancia de trabajo de 0.05. Además, se determinó mediante la prueba de Rho de Spearman un coeficiente de -0.036 confirmando que existe una correlación negativa media considerable entre las variables.

Quinta: Se concluye que no existe relación entre calidad de servicios y la productividad de los empleados de la Empresa; debido a la regla de decisión donde se rechazó la hipótesis alterna y se aceptó la hipótesis nula porque la significancia encontrada de 0.455 es mayor a la significancia de trabajo de 0.05. Además, se determinó mediante la prueba de Rho de Spearman un coeficiente de 0.137 confirmando que existe una correlación positiva media entre las variables.

VI. RECOMENDACIONES

Primera:

Se recomienda que la empresa EVERIS BPO, debe capacitar a todo su personal de acuerdo al proceso administrativo que este ejecutando, con el propósito de que no haya más errores y Entel califique mal a sus trabajadores por no tener la información clara de la gestión, enfocándose más en la calidad del servicio; esta recomendación también permitirá que los clientes se vuelvan fieles con la empresa al ver que la atención es muy buena y que los trabajadores están cuando los necesiten. Así mismo se recomienda que la empresa, invierta más en el desarrollo de sus empleados para que puedan tener un mejor manejo del sistema.

Segunda:

Se recomienda que la empresa EVERIS BPO, estimule a sus colaboradores, realizando dinámicas para motivarlos a trabajar por placer mas no por obligación, ya que solo así obtendría buenos resultados y los clientes agradecerían el trato; así mismo, esta recomendación también permitirá que el trabajador aumento su productividad y pueda ganarse el bono de incentivo ya que le ayudaría mucho en su economía o en cualquier u otros gastos que puedan tener. De otro lado, la empresa debe tener mayor consideración con sus empleados y puedan ofrecerles hasta un ascenso para que el trabajador se sienta motivado e importante por su jefe.

Tercera:

Otra recomendación para la empresa es que evalúe el ambiente de trabajo e implemente el orden, puesto que así mejoría las condiciones de trabajo (iluminación, accesos, ventilación y calefacción, servicios), con el objetivo de mejorar el clima laboral de la empresa y el trabajador pueda trabajar cómodamente en su área de labor.

Por otro lado, se debe medir la productividad con la cantidad de productos y recursos utilizados, para examinar el desempeño de cada trabajador y el logro de resultados que se está obteniendo en la empresa.

Cuarta:

Se recomienda que la empresa tenga algún reconocimiento laboral hacia el colaborador ya que así mejoraría las condiciones del trabajo, logrando mayor productividad y poder otorgarle el bono de incentivo, porque es de suma importancia para ellos, y deben entregar buenos resultados con una buena fiabilidad y efectividad del servicio. Por otro lado, se debe tener mayor comunicación con el jefe directo para evitar malos entendidos y organizar mejor el proceso porque de ello depende el crecimiento de producción de la empresa Everis BPO.

Quinta:

Se recomienda que los operarios trabajen de manera más efectiva y eficaz para que el cliente Entel no tenga ninguna dificultad en confiar el proceso de los trabajadores de la empresa Everis, sin embargo, un buen incentivo quedaría bien para que trabajen satisfechos y concentrados. Por consiguiente, habrá mayor producción si los trabajadores se encuentran conformes con el trabajo que están realizando, sin dudas ni preguntas que pueda afectar el proceso.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Carro, R. y Gonzales, D. (2010), Administración de operaciones. Recuperada de http://nulan.mdp.edu.ar/1606/1/01_sistema_de_produccion.pdf
- Maldonado, L. (2013). Motivación para mejorar la productividad en las imprentas de la ciudad de Quetzaltenango (Tesis). Recuperada de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/01/01/Maldonado-Luis.pdf>
- Cardozo, O (2015). Plan de mejora para aumentar la productividad en el área de producción de la empresa confecciones deportivas todo sport (tesis). Recuperada de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/2312/1/Orozco%20Cardozo%20Eduard.pdf>
- Manene, Luis M. (31 de octubre de 2013). Motivación y satisfacción en el trabajo y sus teorías. [Mensaje en un blog]. Recuperada de <http://actualidadempresa.com/la-motivacion-sus-definiciones-clases-y-ciclo-motivacional/>
- Tito, P y Acuña, P. (2015). Impacto de la motivación en la productividad empresarial: Caso gerencia de infraestructura en telefonía del Perú. Recuperada de <file:///C:/Users/User/Downloads/11709-40855-1-PB.pdf>
- Crosby, P. (1979). Quality is Free, New york: Mc Graw Hill
- Gómez, M. (2006). Introducción a la metodología de la investigación científica. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC&printsec=frontcover&hl=es&source=gb_s_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Navarro, A. (2003). Administración de operaciones aplicando la teoría de restricciones en una Pyme (tesis). Recuperada de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1461/Acero_ne.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Larico, R. (2015). Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial Juliaca (tesis). Recuperada de <http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/453/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cruz, R. (2016) La cultura organizacional y calidad del servicio educativo en el CETPRO - Huaral (tesis). Recuperada de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8326>
- Hernández, S. Fernández, C. & Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. (5.a ed.) México: Mc Graw Hill.
- Sánchez, M. (2014). La cultura organizacional y el desempeño laboral del personal de área administrativa de la institución educativa privada del distrito de San Isidro, 2014 (tesis). Recuperada de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/9167?show=full>

- Nash, M. (1992). Como incrementar la productividad del Recurso Humano. (4 a ed.) Colombia: Norma S.A. González, J. (2007). Motivación al Recurso humano como estrategia para mejorar el servicio a los contribuyentes la S.A.T. de Quetzaltenango (tesis). Recuperada de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/01/01/Maldonado-Luis.pdf>
- Pereira, J. (01 de noviembre de 2013). Administrar Experiencia del Cliente. Mercadeo.com. Recuperado de <http://www.mercadeo.com/blog/2013/11/administrar-experiencia-del-cliente/>
- Girón P. (2001). Mejoramiento de la productividad en una línea de llenado de líquidos (tesis). Recuperada de <http://bibliod.url.edu.gt/Tesis/02/04/Giron-Pablo/Giron-Pablo.pdf>
- Mayorca, W. (julio,2004). Motivación para la productividad. Artículo Liderazgo y mercadeo. Recuperada de <http://www.liderazgoymercadeo.com/articulocont.asp?a=232>
- Libre, P. (mayo, 2018). Aumentar el rendimiento laboral. Revista Amiga.
- García, M. (05 de febrero de 2017). ¿Cuál es la clave para generar un buen clima laboral en una empresa? Gestión. Obtenido de <https://gestion.pe/empleo-management/cual-clave-generar-buen-clima-laboral-empresa-2181395>
- Martínez, M. (2013). La gestión empresarial. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=JEGXggAcH-UC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Ortega, A. (2013). Incentivos no monetarios en la motivación laboral, Guatemala (tesis). Recuperada de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/22/Ortega-Amarilis.pdf>
- Salas, K. (2016). Propuesta de incremento de la productividad en el almacén del CDP BELCORP [Diapositivas]. Bolivia: Universidad Autónoma Gabriel Rene Moreno. Recuperada de https://prezi.com/s_7njaf0wsyh/productividad/
- Gonzales, A. (18 de mayo de 2013). Chatea con tus clientes. Reforma. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1352835783/fulltext/70FC78352952438EPQ/3?accountid=37408>
- Duque, E. (junio, 2005). Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/818/81802505/>
- Silva, O. (2007). Planificación Eficiente y Tangible PET. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=y5vcU74bTAcC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Parasuraman, A. Zeithmal, V y Berry, L. (1991). A Conceptual Model of service Quality and its Implications for Future Research, Journal of Marketing, vol. 49, p. 41-50

- López, A. (2002). Metodología de la investigación contable. México: Thomson
- Ávila, R. (8 de junio de 2016). Lo que le ofrece el servicio al cliente de su operador móvil. Portafolio. Recuperado de <http://www.portafolio.co/negocios/empresas/beneficios-atencion-cliente-operadores-moviles-497079>
- Giugni, P. (6 de febrero de 2009). La calidad como filosofía de Gestión [Mensaje en un blog]. Recuperada de <https://www.pablogiugni.com.ar/httpwwwpablogiugnicomarp95/>
- Caldera, E. (abril, 2011). Dimensiones para el estudio de la calidad de servicios en bibliotecas universitarias. Revista de las ciencias de la información. Recuperada de <http://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/viewFile/36462/35310>
- Bárbara, C. (6 de marzo de 2008). Joseph M. Juran, el gran "gurú" de la calidad en la gestión empresarial. El PAÍS. Recuperada de https://elpais.com/diario/2008/03/06/necrologicas/1204758002_850215.html
- Salas, L. (2009). Propuesta de implementación de un sistema de gestión de la calidad para el área de producción de la Empresa distribuidora de Ropa VIVA S.A (tesis). Recuperada de <https://tesis.ipn.mx/jspui/bitstream/123456789/5530/1/A2.726.pdf>
- Tarí, J. (2007). Calidad total fuente de ventaja competitiva. Recuperada de <http://www.biblioteca.org.ar/libros/133000.pdf>
- Takeuchi, H y Quelch, J. (1984). La calidad es algo más que hacer un buen producto. (1 a ed.). Barcelona: Icaria S.A
- Webb, Richard. (2017). La productividad, por Richard Webb. El Comercio. Recuperado de <https://elcomercio.pe/opinion/rincon-del-autor/productividad-richard-webb-437330>
- Redacción Ecc. (2015). ¿Cómo mejorar la productividad en el trabajo? El Comercio. Recuperado de <https://elcomercio.pe/viu/actitud-viu/mejorar-productividad-325636>
- BBC Mundo. (2018). ¿Por qué reírse en el trabajo ayuda a ser más productivo? El Comercio. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/ejecutivos/reirnos-ayudarnos-productivos-noticia-519520>
- Alonso, Iván. (2018). La productividad según el BID, por Iván Alonso. El Comercio. Recuperado de <https://elcomercio.pe/opinion/mirada-de-fondo/productividad-bid-ivan-alonso-noticia-535595>
- Mejías, Agustín. (2017). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base en la escala Servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. Scielo Perú, vol. 8, p. 3. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100003

ANEXOS

ANEXO A

Consentimiento informado

Consentimiento Informado para participantes de Investigación

El autor: Santa Cruz Caba Katherine Melchorita, de la Universidad Cesar Vallejo-Lima Norte; cuyo objetivo de estudio es: Determinar la relación entre calidad de servicios y la productividad de la Empresa EVERIS BPO del distrito de La Victoria, firma 2018.


Me presento y le solicito por favor, participar en este estudio, el cual tiene que responder preguntas en una encuesta. Esto tomará aproximadamente 05 minutos de su tiempo. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de la investigación. Sus respuestas al cuestionario serán anónimas. Si tiene alguna duda sobre la investigación, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse de la investigación en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante el cuestionario le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo Arizaca Pino José Wilfredo, con DNI N° 08885366 acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Mairena Fox, Petronila Aliano cuyo teléfono es: 979518729

Jose ARIZACA PINO
Nombre del Participante


Firma del Participante

15/11/2018
Fecha

ANEXO B

Validación de instrumentos

Lima, octubre del 2018

Estimada Dr. (a).

.....

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada. **“Calidad de servicios y la productividad en la Empresa EVERIS BPO del distrito de la Victoria, Lima 2018”** . Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación.
- b) Instrumento de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si está de acuerdo o no con la información de los reactivos. En este segundo caso, le agradecería me sugiera como debe mejorarse la redacción.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,

Atentamente,

Santa Cruz Coba Katherine, M.

**“CALIDAD DE SERVICIOS Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA
EVERIS BPO DEL DISTRITO DE LA VICTORIA, LIMA 2018”**

OBJETIVO: Determinar la relación entre calidad de servicios y la productividad de la Empresa EVERIS BPO del distrito de la Victoria, Lima 2018.


INSTRUCCIONES: Marque con una **X** la alternativa que usted considera válida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

DESACUERDO	NI DESACUERDO NI ACUERDO	ACUERDO
1	2	3

Ítem	Pregunta	VALORACIÓN		
		1	2	3
1	Los colaboradores realizan el servicio bien desde la primera vez.			
2	Cuando tiene un problema, la compañía muestra un sincero interés en resolverlo.			
3	Cuando la empresa promete hacer algo en un cierto tiempo lo cumple.			
4	Los empleados en la empresa brindan un servicio de calidad.			
5	Los empleados en la empresa nunca están demasiado ocupados para responder su solicitud.			
6	La empresa mantiene informados a los clientes con respecto a su precio por evento.			
7	La empresa maneja adecuadamente su política de precios.			
8	El comportamiento de los empleados en la empresa infunde confianza en Ud.			
9	Ud. Se siente seguro en sus transacciones con la empresa.			
10	Los empleados en la empresa son corteses de manera consistente con Ud.			
11	Los empleados en la empresa tienen el conocimiento para responder a sus preguntas.			
12	Los empleados de la empresa entienden sus necesidades específicas.			
13	La empresa tiene horarios de operación conveniente para todos los clientes			
14	La empresa le da atención personalizada.			
15	La empresa tiene empleados que le dan atención personal.			
16	Cuando solicita la evaluación de compra, el trabajador procesa los datos a la brevedad posible.			
17	La respuesta del servicio solicitado es de manera inmediata.			
18	El tiempo de la operación de la respuesta del servicio, es óptimo.			
19	La organización se caracteriza por tener colaboradores que comprenden los procesos de la evaluación crediticia.			
20	Al obtener la respuesta rápida del servicio solicitado, considero que la organización cuenta con personal ampliamente entrenado.			
21	Al acceder al servicio es debido a que la evaluación crediticia fue realizada por la organización de forma objetiva.			
22	El reporte de la evaluación crediticia para acceder al servicio, le es proporcionado.			
23	Al obtener la respuesta del análisis crediticio solicitado, la persona que realiza la operación coloca sus datos para identificarse.			
24	Con los datos solicitados para la evaluación crediticia, son suficientes para acceder al servicio.			
25	Al obtener la respuesta rápida del servicio solicitado, considera que la empresa está bien organizada.			
26	Considera que la organización, es una empresa confiable que pueda recomendar a familiares y amigos.			
27	Está satisfecho con el servicio recibido de la empresa.			

Gracias por su colaboración


MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de Investigación: "Calidad de servicios y la productividad en la Empresa EVERIS BPO del distrito de la Victoria, Lima 2018"							
Apellidos y nombres del Investigador: Santa Cruz Coba Katherine, M							
Apellidos y nombres del experto: <u>Dr. DAVID FERNANDO ALVARGA CORREA</u>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE / OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
CALIDAD DE SERVICIO	FIABILIDAD	PRUDENCIA	Los colaboradores realizan el servicio bien desde la primera vez. Cuando tiene un problema, la compañía muestra un sincero interés en resolverlo.	1. DESACUERDO 2. NI DEACUERDO NI DESACUERDO 3. ACUERDO			
		EFFECTIVIDAD	Cuando la empresa promete hacer algo en un cierto tiempo lo cumple.				
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	RAPIDEZ EN LA ATENCIÓN	Los empleados en la empresa brindan un servicio de calidad. Los empleados en la empresa nunca están demasiado ocupados para responder su solicitud.				
		SATISFACER LA NECESIDAD DEL CLIENTE	La empresa mantiene informados a los clientes con respecto a su precio por evento. La empresa maneja adecuadamente su política de precios.				
		CONFIABILIDAD	El comportamiento de los empleados en la empresa infunde confianza en Ud. Ud. Se siente seguro en sus transacciones con la empresa.				
	SEGURIDAD	CREDIBILIDAD	Los empleados en la empresa son corteses de manera consistente con Ud. Los empleados en la empresa tienen el conocimiento para responder a sus preguntas.				
		EMPATÍA	COMUNICACIÓN ENTRE EMPRESA Y CLIENTE		Los empleados de la empresa entienden sus necesidades específicas. La empresa tiene horarios de operación conveniente para todos los clientes. La empresa le da atención personalizada. La empresa tiene empleados que le dan atención personal.		
	PRODUCTIVIDAD ORGANIZACIONAL	PRODUCTIVIDAD GENERAL	IDENTIFICACIÓN DE OBJETIVOS ESPECÍFICOS		Cuando solicita la evaluación de compra, el trabajador procesa los datos a la brevedad posible.		
			ADQUISICIÓN Y ASIGNACIÓN DE RECURSOS		La respuesta del servicio solicitado es de manera inmediata.		
			POSICIONAMIENTO ÓPTIMO DEL SERVICIO		El tiempo de la operación de la respuesta del servicio, es óptimo.		
		PRODUCTIVIDAD DE FACTOR-PARCIAL	USO EFECTIVO DE LAS FINANZAS		La organización se caracteriza por tener colaboradores que comprenden los procesos de la evaluación crediticia.		
			USO EFECTIVO DEL PERSONAL		Al obtener la respuesta rápida del servicio solicitado, considero que la organización cuenta con personal ampliamente entrenado.		
PRODUCTIVIDAD OPERACIONAL		USO EFECTIVO DE LA INVESTIGACIÓN Y DESCUBRIMIENTOS	Al acceder al servicio es debido a que la evaluación crediticia fue realizada por la organización de forma objetiva.				
		EL ESTUDIO DE MÉTODOS	El reporte de la evaluación crediticia para acceder al servicio, le es proporcionado.				
PRODUCTIVIDAD DE LOS EMPLEADOS		LA MEDICIÓN DEL TRABAJO	Al obtener la respuesta del análisis crediticio solicitado, la persona que realiza la operación coloca sus datos para identificarse.				
		DETERMINAR NECESIDADES DE PERSONAL	Con los datos solicitados para la evaluación crediticia, son suficientes para acceder al servicio.				
		DISTRIBUIR EQUITATIVAMENTE LAS CARGAS DE TRABAJO	Al obtener la respuesta rápida del servicio solicitado, considera que la empresa está bien organizada.				
	COMPARAR EL DESEMPEÑO REAL CON EL PRESUPUESTADO	Considera que la organización, es una empresa confiable que pueda recomendar a familiares y amigos. Está satisfecho con el servicio recibido de la empresa.					
Firmas del experto:			Fecha:				
 27/6/8879							

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de Investigación: "Calidad de servicios y la productividad en la Empresa EVERIS BPO del distrito de la Victoria, Lima 2018"									
Apellidos y nombres del Investigador: Santa Cruz Coba Katherine, M									
Apellidos y nombres del experto: MAIRENA FOX PETRONILA LILIANA									
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO			
						SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONE S/ SUGERENCIAS	
CALIDAD DE SERVICIO	FIABILIDAD	PRUDENCIA	Los colaboradores realizan el servicio bien desde la primera vez.			✓			
		EFFECTIVIDAD	Cuando tiene un problema, la compañía muestra un sincero interés en resolverlo.			✓			
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	RAPIDEZ EN LA ATENCIÓN	Cuando la empresa promete hacer algo en un cierto tiempo lo cumple.				✓		
		SATISFACER LA NECESIDAD DEL CLIENTE	Los empleados en la empresa brindan un servicio de calidad.				✓		
			Los empleados en la empresa nunca están demasiado ocupados para responder su solicitud.				✓		
	SEGURIDAD	CONFIABILIDAD		La empresa mantiene informados a los clientes con respecto a su precio por evento.			✓		
				La empresa maneja adecuadamente su política de precios.			✓		
		CREDIBILIDAD		El comportamiento de los empleados en la empresa infunde confianza en Ud.				✓	
				Ud. Se siente seguro en sus transacciones con la empresa.				✓	
	EMPATÍA	COMUNICACIÓN ENTRE EMPRESA Y CLIENTE		Los empleados en la empresa son corteses de manera consistente con Ud.			✓		
				Los empleados en la empresa tienen el conocimiento para responder a sus preguntas.			✓		
		ATENCIÓN PERSONALIZADA		Los empleados de la empresa entienden sus necesidades específicas.				✓	
			La empresa tiene horarios de operación conveniente para todos los clientes.				✓		
PRODUCTIVIDAD ORGANIZACIONAL	PRODUCTIVIDAD GENERAL	IDENTIFICACIÓN DE OBJETIVOS ESPECÍFICOS	La empresa le da atención personalizada.			✓			
		ADQUISIÓN Y ASIGNACIÓN DE RECURSOS	La empresa tiene empleados que le dan atención personal.			✓			
		POSICIONAMIENTO ÓPTIMO DEL SERVICIO	Cuando solicita la evaluación de compra, el trabajador procesa los datos a la brevedad posible.	1. DESACUERDO 2. NI DEACUERDO NI DESACUERDO 3. ACUERDO			✓		
	PRODUCTIVIDAD DE FACTOR-PARCIAL	USO EFECTIVO DE LAS FINANZAS	La respuesta del servicio solicitado es de manera inmediata.				✓		
		USO EFECTIVO DEL PERSONAL	El tiempo de la operación de la respuesta del servicio, es óptimo.				✓		
		USO EFECTIVO DE LA INVESTIGACIÓN Y DESCUBRIMIENTOS	La organización se caracteriza por tener colaboradores que comprenden los procesos de la evaluación crediticia.				✓		
	PRODUCTIVIDAD OPERACIONAL	EL ESTUDIO DE MÉTODOS	Al obtener la respuesta rápida del servicio solicitado, considero que la organización cuenta con personal ampliamente entrenado.				✓		
		LA MEDICIÓN DEL TRABAJO	Al acceder al servicio es debido a que la evaluación crediticia fue realizada por la organización de forma objetiva.				✓		
	PRODUCTIVIDAD DE LOS EMPLEADOS	DETERMINAR NECESIDADES DE PERSONAL	El reporte de la evaluación crediticia para acceder al servicio, le es proporcionado.				✓		
		DISTRIBUIR EQUITATIVAMENTE LAS CARGAS DE TRABAJO	Al obtener la respuesta del análisis crediticio solicitado, la persona que realiza la operación coloca sus datos para identificarse.				✓		
COMPARAR EL DESEMPEÑO REAL CON EL PRESUPUESTADO		Con los datos solicitados para la evaluación crediticia, son suficientes para acceder al servicio.				✓			
Firmas del experto:			Fecha: 14/11/18						

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de Investigación: "Calidad de servicios y la productividad en la Empresa EVERIS BPO del distrito de la Victoria, Lima 2018"									
Apellidos y nombres del Investigador: Santa Cruz Coba Katherine, M									
Apellidos y nombres del experto: <i>CARRANZA ESTER DEBBANO</i>									
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO				
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONE SI SUGERENCIAS		
CALIDAD DE SERVICIO	FIABILIDAD	PRUDENCIA	Los colaboradores realizan el servicio bien desde la primera vez.	1. DESACUERDO 2. NI DEACUERDO NI DESACUERDO 3. ACUERDO					
		EFFECTIVIDAD	Cuando tiene un problema, la compañía muestra un sincero interés en resolverlo.						
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	RAPIDEZ EN LA ATENCIÓN	Los empleados en la empresa brindan un servicio de calidad.						
		SATISFACER LA NECESIDAD DEL CLIENTE	Los empleados en la empresa nunca están demasiado ocupados para responder su solicitud. La empresa mantiene informados a los clientes con respecto a su precio por evento. La empresa maneja adecuadamente su política de precios.						
	SEGURIDAD	CONFIABILIDAD	El comportamiento de los empleados en la empresa infunde confianza en Ud. Ud. Se siente seguro en sus transacciones con la empresa.						
		CREDIBILIDAD	Los empleados en la empresa son corteses de manera consistente con Ud. Los empleados en la empresa tienen el conocimiento para responder a sus preguntas.						
	EMPATÍA	COMUNICACIÓN ENTRE EMPRESA Y CLIENTE	Los empleados de la empresa entienden sus necesidades específicas. La empresa tiene horarios de operación conveniente para todos los clientes.						
		ATENCIÓN PERSONALIZADA	La empresa le da atención personalizada. La empresa tiene empleados que le dan atención personal.						
	PRODUCTIVIDAD ORGANIZACIONAL	PRODUCTIVIDAD GENERAL	IDENTIFICACIÓN DE OBJETIVOS ESPECÍFICOS		Cuando solicita la evaluación de compra, el trabajador procesa los datos a la brevedad posible.				
			ADQUISICIÓN Y ASIGNACIÓN DE RECURSOS		La respuesta del servicio solicitado es de manera inmediata.				
POSICIONAMIENTO ÓPTIMO DEL SERVICIO			El tiempo de la operación de la respuesta del servicio, es óptimo.						
PRODUCTIVIDAD DE FACTOR-PARCIAL		USO EFECTIVO DE LAS FINANZAS	La organización se caracteriza por tener colaboradores que comprenden los procesos de la evaluación crediticia.						
		USO EFECTIVO DEL PERSONAL	Al obtener la respuesta rápida del servicio solicitado, considero que la organización cuenta con personal ampliamente entrenado.						
PRODUCTIVIDAD OPERACIONAL		USO EFECTIVO DE LA INVESTIGACIÓN Y DESCUBRIMIENTOS	Al acceder al servicio es debido a que la evaluación crediticia fue realizada por la organización de forma objetiva.						
		EL ESTUDIO DE MÉTODOS	El reporte de la evaluación crediticia para acceder al servicio, le es proporcionado.						
PRODUCTIVIDAD DE LOS EMPLEADOS		LA MEDICIÓN DEL TRABAJO	Al obtener la respuesta del análisis crediticio solicitado, la persona que realiza la operación coloca sus datos para identificarse.						
	DETERMINAR NECESIDADES DE PERSONAL	Con los datos solicitados para la evaluación crediticia, son suficientes para acceder al servicio.							
	DISTRIBUIR EQUITATIVAMENTE LAS CARGAS DE TRABAJO	Al obtener la respuesta rápida del servicio solicitado, considera que la empresa está bien organizada.							
		COMPARAR EL DESEMPEÑO REAL CON EL PRESUPUESTADO	Considera que la organización, es una empresa confiable que pueda recomendar a familiares y amigos. Está satisfecho con el servicio recibido de la empresa.						
Firmas del experto: 			Fecha: <i>23-11-18</i>						

ANEXO C

Matriz de Consistencia

5 Calidad de servicios y la productividad en la Empresa EVERIS BPO del distrito de la Victoria, Lima 2018						
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	MÉTODO	POBLACION, MUESTRA
GENERAL: ¿Cuál es la relación entre calidad de servicios y la productividad de la Empresa EVERIS BPO del distrito de la Victoria, Lima 2018?	GENERAL: Determinar la relación entre calidad de servicios y la productividad de la Empresa EVERIS BPO del distrito de la Victoria, Lima 2018.	GENERAL: Existe relación entre la calidad de servicios y la productividad de la Empresa EVERIS BPO del distrito de la Victoria, Lima 2018.	VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIOS	FIABILIDAD	Hipotético deductivo con enfoque cuantitativo	1. Población = 42 trabajadores de la empresa Everis BPO. 2. Muestra = 42 censal
				CAPACIDAD DE RESPUESTA	NIVEL	
TIPO	Aplicada y técnica					
SEGURIDAD	Cuantitativo					
DISEÑO	No experimental de cortes transversales.					
ESPECIFICOS: a) ¿Cuál es la relación entre calidad de servicio y la productividad general de la Empresa EVERIS BPO La Victoria – Lima 2018? b) ¿Cuál es la relación entre calidad de servicio y la productividad de factor-parcial de la Empresa EVERIS BPO La Victoria – Lima 2018? c) ¿Cuál es la relación entre calidad de servicio y la productividad operacional de la Empresa EVERIS BPO La Victoria – Lima 2018? d) ¿Cuál es la relación entre calidad de servicio y la productividad de los empleados de la Empresa EVERIS BPO La Victoria – Lima 2018?	ESPECIFICOS a) Determinar la relación entre calidad de servicio y la productividad general de la Empresa EVERIS BPO del distrito de la Victoria, Lima 2018. b) Determinar la relación entre calidad de servicio y la productividad de factor-parcial de la Empresa EVERIS BPO del distrito de la Victoria, Lima 2018. c) Determinar la relación entre calidad de servicio y la productividad operacional de la Empresa EVERIS BPO del distrito de la Victoria, Lima 2018. d) Determinar la relación entre calidad de servicio y la productividad de los empleados de la Empresa EVERIS BPO La Victoria – Lima 2018	ESPECIFICOS: a) Existe relación entre calidad de servicio y la productividad general de la Empresa EVERIS BPO del distrito de la Victoria, Lima 2018. b) Existe relación entre calidad de servicio y la productividad de factor-parcial de la Empresa EVERIS BPO del distrito de la Victoria, Lima 2018. c) Existe relación entre calidad de servicio y la productividad operacional de la Empresa EVERIS BPO del distrito de la Victoria, Lima 2018. d) Existe relación entre calidad de servicio y la productividad de los empleados de la Empresa EVERIS BPO La Victoria – Lima 2018.		VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD ORGANIZACIONAL	PRODUCTIVIDAD GENERAL	
			PRODUCTIVIDAD FACTOR- PARCIAL		Encuesta con escala tipo Likert	
			PRODUCTIVIDAD OPERACIONAL		INSTRUMENTOS	
			PRODUCTIVIDAD DE LOS EMPLEADOS		Cuestionario	

Fuente: Elaboración propia

ANEXO D

ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE TESIS

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, **MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX**, docente de la Facultad de **Ciencias Empresariales** y Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo Filial - **Lima Los Olivos**, revisora de la tesis titulada:

“CALIDAD DE SERVICIOS Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA EVERIS BPO DEL DISTRITO DE LA VICTORIA, LIMA 2018” de la estudiante **SANTA CRUZ COBA KATHERINE MELCHORITA**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **29%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender **EL INFORME DE INVESTIGACIÓN** cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.



Los Olivos, 30 de noviembre de 2018



MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX
DNI: 16631152

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

ANEXO E

TURNITIN

feedback studio | KATHERINE_MELCHORITA_SANTA_CRUZ_COBA.docx | /0 | 22 de 25

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“CALIDAD DE SERVICIOS Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA EVERIS BPO DEL DISTRITO DE LA VICTORIA, LIMA 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA
KATHERINE MELCHORITA SANTA CRUZ COBA

ASESORA
MSc. MAIRENA FOX, PETRONILA LILIANA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA – PERÚ
2018

Resumen de coincidencias

29 %

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe	12 %
2	Entregado a Universida...	10 %
3	Entregado a Universida...	1 %
4	repositorio.unsaac.edu...	<1 %
5	repositorio.unh.edu.pe	<1 %
6	uvadoc.uva.es	<1 %
7	www.scribd.com	<1 %
8	antiguo.minenergia.cl	<1 %

Página: 1 de 82 | Número de palabras: 18457 | Text-only Report | High Resolution | Apagado

ANEXO F

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE LA TESIS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

SANTA CRUZ ROSA KATHERINE MELCHORITA
D.N.I. : 71382269
Domicilio : MR 6 LT 3 VISTA ALEGRE II QUENEDO - PUNO
Teléfono : Fijo : Móvil : 991473392
E-mail : ucvaladm2012@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela : ADMINISTRACIÓN
Carrera : ADMINISTRACIÓN

Título : CALIDAD DE SERVICIOS Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA
EMPRESA EVERIS BPO DEL DISTRITO DE LA VICTORIA, URB. 2012

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

SANTA CRUZ ROSA KATHERINE MELCHORITA

Título de la tesis:

CALIDAD DE SERVICIOS Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA EVERIS BPO
DEL DISTRITO DE LA VICTORIA, URB. 2012

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN
ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : 

Fecha : 05-10-19

ANEXO G

AUTORIZACIÓN DE LA VERSION FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN - SEDE LIMA NORTE, A LA VERSION DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA EL:

SRTA: SANTA CRUZ COBA KATHERINE MELCHORILLA

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN TITULADO:

"CALIDAD DE SERVICIOS Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA EVERIS BPO DEL DISTRITO DE LA VICTORIA, LIMA 2018"

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO Y/O TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA DE ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 30 / 11 / 2018

NOTA O MENCIÓN: 14



IVAN ORLANDO TANTALEAN TAPIA

Coordinador de Investigación de la EP de Administración